

# **ANALISIS SWOT STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL PEGAWAI PADA KANTOR CABANG BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA YOGYAKARTA**

## ***SWOT ANALYSIS ON EMPLOYEES INTERNAL COMMUNICATION STRATEGY IN BPJS KETENAGAKERJAAN BRANCH OFFICE AT YOGYAKARTA***

Oleh : Dennis Inggil Graitia, 14419144007, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta  
[dennis.inggil@gmail.com](mailto:dennis.inggil@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi internal pegawai Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta dan bagaimana hasil analisis SWOT dari strategi komunikasi internal pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta. Saat ini komunikasi internal pada sebuah organisasi merupakan sumber kekuatan keberhasilan sebuah organisasi. Komunikasi internal dapat membantu pegawainya dalam melakukan tugas, pekerjaannya agar lebih baik. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan sumber data primer terdiri dari 4 orang yaitu Kepala Bidang Umum dan SDM, Kepala Bidang Pelayanan dan 2 staff Bidang Umum dan SDM. Selanjutnya sumber data sekunder yang berjumlah 3 orang terdiri dari pelanggan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta. Penelitian dilakukan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan yang beralamat di JL. Urip Sumoharjo No. 106 Yogyakarta 55222. Hasil penelitian ini menunjukkan 1) Komunikasi internal yang diterapkan oleh para pegawai Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta lebih dominan mengikuti pola peraturan dan kebijakan yang dibuat oleh kantor pusat. Namun demikian keterbatasan dalam wewenang pengambilan keputusan, tidak menjadi penghambat bagi mereka dalam mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide kreatif. 2) Hasil analisis SWOT pada strategi komunikasi internal pegawai Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta terdiri dari : a) Kreativitas yang selalu dikembangkan menjadi sebuah motivasi bagi pegawai dalam melakukan pekerjaannya. b) Dukungan dari pihak lain dalam pengembangan ide menjadikan kerja giat yang dilaksanakan oleh pegawai KC BPJS Ketenagakerjaan terus meningkat. c) Peningkatan kualitas pelayanan sehingga kepercayaan masyarakat terhadap BPJS terutama KC BPJS Kota Yogyakarta terus meningkat. d) Menjalinkan kerja sama dengan pihak perguruan tinggi dan Sekolah Menengah kejuruan untuk Program Kerja Lapangan (PKL) di KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta. e) Mendidik siswa siswi yang melakukan program PKL dengan baik, sesuai dengan standard yang sudah ditetapkan.

**Kata Kunci :** Analisis SWOT, Komunikasi Internal, Strategi Komunikasi Internal, dan BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta

### **Abstract**

*This research aimed to describe the internal communication strategy in the employees of BPJS Ketenagakerjaan Branch Office in Yogyakarta, and the results of internal communication strategy applied on BPJS Ketenagakerjaan office based on SWOT analysis. This type of research used research method with qualitative approach. The research was conducted at the BPJS Employment Office located at JL. Urip Sumoharjo No. 106 Yogyakarta 55222. The data collection is done by interview, observation, and documentation. Data analysis is done through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. The data validity check is done by triangulation of sources, namely Head of General and Human Resources, Head of Services, two staffs of Human Resources and General, and customer of BPJS Branch Office of Manpower of Yogyakarta City. Results of the research showed that 1) The internal communication applied by the employees of BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta branch office was more dominant following the rules and policy made by the central office. However limitation in decision-making rights did not become a hindrance for them in developing and applying creative ideas. by creating a Pojok Baca to support excellent service. 2) Results of the SWOT analysis on the internal communication strategy of BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta branch office employees were: a) Creativity that was developed became a motivation for the employees in doing their job. b) Support from other parties in developing ideas increased the hard work of BPJS office employees. Cooperation with local libraries in making Reading Corner. c) The increase of service quality so that people's belief in BPJS especially KC BPJS Yogyakarta kept increasing. e) Educating the students in internship program according to the standards applied.*

*Keywords: SWOT analysis, internal communication, Yogyakarta city BPJS Ketenagakerjaan.*

## PENDAHULUAN

Schein (1982) dalam Muhammad (2009: 23) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Organisasi sendiri jika dilihat dari jenisnya terdiri dari: instansi pemerintah, perusahaan swasta dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Beberapa organisasi tersebut memiliki sifat dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam menjalankan tugasnya.

Instansi pemerintah, misalnya berwenang dalam menjaga sistem pemerintah (sekolah dan rumah sakit). Instansi pemerintah dibagi menjadi dua yaitu instansi pusat dan instansi daerah. Instansi pusat yaitu kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, kesekretariatan lembaga negara, dan kesekretariatan lembaga nonstruktural. Sedangkan instansi daerah meliputi perangkat daerah provinsi dan perangkat daerah kabupaten/kota yang meliputi sekretariat daerah, sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah, dinas daerah, dan lembaga teknis daerah. Komunikasi yang diterapkan dalam instansi tersebut biasanya bersifat formal dan struktural. Menurut Silalahi (2004: 1), dalam jurnal Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik, komunikasi di lingkungan instansi pemerintah tidak lepas dari konteks komunikasi organisasi. Arus penyampaian dan penerimaan pesan dilakukan melalui jaringan yang sifat hubungannya saling tergantung satu sama lain berdasarkan aturan-aturan formal. Dalam jurnal Silalahi (2004) menyatakan bahwa pesan yang disampaikan dan yang diterima bukan saja berupa informasi, melainkan juga penyebaran ide-ide (*sharing ideas*), instruksi (*instruction*), atau perasaan-perasaan (*feelings*).

Sedangkan perusahaan swasta bertujuan untuk membuka lapangan pekerjaan dengan mengembangkan modal dan usahanya. Selain menyediakan barang dan jasa, perusahaan swasta juga dapat membantu pemerintah dalam mengurangi angka pengangguran. Beberapa perusahaan swasta yang ada di Indonesia diantaranya adalah PT Krakatau Steel, PT Aneka Electrindo Nusantara PT Holcim dan masih banyak lagi.

Sementara itu, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. BUMN bertujuan untuk memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya. Beberapa BUMN yang ada di Indonesia diantaranya adalah PT Asuransi Jasa Indonesia, PT Asuransi Jasa Raharja, PT Asuransi Jiwasraya, PT Asuransi Kesehatan Indonesia, PT Jamsostek, PT Reasuransi Umum Indonesia, dan PT Taspen.

Salah satu instansi BUMN yang menjadi sorotan utama masyarakat saat ini adalah PT Asuransi Kesehatan dan PT Jamsostek Indonesia, yang sejak tahun 2014 berubah nama menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS sendiri dibagi menjadi dua, yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Tugas BPJS Kesehatan memberikan perlindungan kesehatan secara mendasar bagi seluruh rakyat Indonesia, tanpa terkecuali. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan bergerak pada bidang jaminan sosial dan ketenagakerjaan yang bertugas memberikan perlindungan tenaga kerja Indonesia, baik mereka yang bekerja di sektor pemerintah, BUMN, ataupun swasta. BPJS Ketenagakerjaan juga merupakan sebuah pusat informasi bagi pelayanan dalam membantu urusan mengenai Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK).

Kantor BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan hingga saat ini telah memiliki kantor cabang pada setiap wilayah, kota dan daerah yang tersebar di seluruh Indonesia. BPJS Kesehatan memiliki jumlah 13 kantor pada masing – masing wilayah di Indonesia. Masing-masing wilayah tersebut memiliki satu Kantor Cabang (KC), dan pada setiap KC memiliki 1 – 5 Kantor Layanan Operasional Kabupaten (KLOK), serta 1 – 3 Kantor Layanan Office (LO) kantor layanan peserta penerima upah. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan memiliki 11 kantor wilayah yang masing masing – masing terdiri dari 5-20 kantor cabang di tingkat kabupaten ([bpjs-kesehatan.go.id](http://bpjs-kesehatan.go.id), 2018).

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta merupakan Kantor Cabang (KC) di

tingkat kota/ kabupaten yang terletak di Jalan Urip Sumoharjo 106, Kota Yogyakarta. Kepala KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta, Moch. Triyono mengemukakan kantornya pernah meraih penghargaan sebagai *Best Service Award* pada tahun 2016 untuk kategori kantor cabang utama terbaik kedua. Hal tersebut merupakan bukti keberhasilan pelaksanaan program pelayanan yang diberikan oleh pegawai KC BPJS Kota Yogyakarta pada para pelanggan. Adapun yang menjadi indikator penilaian pada penghargaan tersebut adalah semangat pelayanan prima yang didasari dengan kerja keras, dan konsistensi dalam melayani pelanggan (antaranews.com, 2018).

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik, aktivitas komunikasi internal menjadi hal yang sangat penting. Salah satu faktor yang mendukung peningkatan kinerja pegawai adalah dengan cara menjalin komunikasi dan hubungan yang baik (*good relationship*) antara setiap individu yang ada dalam organisasi. Komunikasi internal yang baik akan lebih memudahkan perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawai, karena adanya pemberian informasi yang tepat, akurat dan berguna sangat dibutuhkan oleh pegawai dalam pekerjaannya (Roni, 2013: 1). Dalam mencapai tujuan organisasi, komunikasi internal berperan sebagai cara yang dapat digunakan untuk membantu tujuan – tujuan yang akan dicapai oleh organisasi. Strategi komunikasi internal merupakan hal yang sangat diprioritaskan dalam menjalin hubungan baik antar pegawai pada sebuah organisasi. Menurut Effendi (2009) dalam (Ruliana 2014: 92), bentuk komunikasi internal sendiri terbagi menjadi komunikasi vertikal; horizontal dan diagonal.

Berdasarkan wawancara pra riset yang dilakukan, komunikasi internal yang diterapkan oleh kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta dilakukan melalui vertikal, horizontal dan diagonal. Penyampaian informasi secara vertikal dilakukan saat Kepala Cabang KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta membahas atau mendiskusikan informasi yang diperoleh dari kantor pusat bersama dengan para Kepala Bagian (Kabag). Para pegawai KC BJPS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta biasanya menggunakan Whatsapp dan komunikasi tatap muka untuk menyampaikan pesan kepada Kepala Cabang atau kepala Bagian. Selain itu, para pegawai

juga dapat menyampaikan beberapa keluhan dari pelanggan ataupun informasi - informasi baru pada hari sebelumnya kepada Kepala Cabang saat apel pagi.

Sedangkan penyampaian informasi secara horizontal dilakukan saat para pegawai berdiskusi membahas solusi untuk mengatasi masalah dan keluhan dari pelanggan dan koordinasi penyelenggaraan program-program kerja. Namun dari hasil pra survey yang dilaksanakan peneliti pada 23 Februari 2018, tidak selamanya komunikasi internal yang bersifat vertikal berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan karena KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta merupakan kantor cabang yang tidak memiliki kewenangan untuk melaksanakan program-program internal secara mandiri, sehingga tidak semua ide atau gagasan dari pegawai dapat direalisasikan oleh Kepala Bagian atau Kepala Cabang.

Dalam penelitian ini, ranah komunikasi lebih dispesifikasikan menjadi komunikasi yang bersifat internal. Oleh karena itu, penelitian ini perlu didukung oleh metode analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities dan Threats*) untuk mengetahui bagaimana bentuk strategi komunikasi yang dilakukan pada organisasi dalam ranah internal.

Berdasarkan fenomena di atas, dapat disimpulkan bahwa organisasi pada tingkat kantor cabang seperti BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta berpotensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan melalui komunikasi internal yang efektif. Oleh karena itu peneliti ingin mengkaji lebih dalam bagaimana strategi komunikasi internal pegawai KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta dan menganalisisnya menggunakan analisis SWOT berjudul “Analisis SWOT Strategi Komunikasi Internal Pegawai Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta”.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai bagaimana komunikasi internal yang berjalan pada KC BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, maka jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Pada jenis penelitian ini, realitas dipandang sebagai sesuatu yang holistik, kompleks, dinamis, penuh makna dan pola pikir

induktif, sehingga permasalahan belum jelas, maka proposal penelitian kualitatif yang dibuat masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki objek penelitian dan situasi sosial (Sugiyono, 2015: 287).

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri atau anggota tim peneliti. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

#### B. Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Cabang (KC) BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta, Jl. Urip Sumoharjo. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2018.

#### C. Sumber Data

Dalam penelitian ini situasi sosial yang dituju berada di tempat kerja yaitu KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta. Penentuan sumber data primer sebagai sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Informan yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepala Bidang Umum dan SDM Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta
2. Kepala Bidang Pelayanan
3. Staff Bidang Umum dan SDM Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta
4. Pelanggan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta

Narasumber tersebut dipilih karena dianggap mengetahui situasi sosial yang terjadi dan dapat menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan oleh peneliti. Sedangkan sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen dan data-data mengenai rekam jejak kinerja pegawai Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta.

#### D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara terstruktur dimana peneliti menyiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan yang akan disampaikan pada saat wawancara.

#### E. Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan sistem triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan melakukan wawancara pada kepala bagian, pegawai dan pelanggan kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta.

#### F. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015: 294), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses reduksi data, *data display*, dan *verification*. Berikut pengertian beberapa proses analisis data :

##### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan yang tertulis dari lapangan. Pada penelitian ini menggunakan reduksi data dengan melakukan pengamatan dan melakukan catatan kasar yang diamati pada KC KPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta

##### 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data, yang dimaknai oleh Miles dan Huberman dalam Idrus, (2002: 151) sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dan kemungkinan mendapatkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Peneliti dapat meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. Pada catatan kasar yang peneliti menyaring dan memfokuskan informasi yang didapatkan untuk selanjutnya dijadikan topik penelitian

3. Verifikasi data

Verifikasi dan penarikan kesimpulan dapat dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Dari tahapan tersebut penelitian ini dapat menarik kesimpulan sesuai dengan pertanyaan – pertanyaan penelitian yang akan diajukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Komunikasi Internal KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta

Implementasi komunikasi internal yang ada pada KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta terbagi ke dalam tiga bentuk komunikasi yang sesuai dengan pendapat Effendi (2009), yaitu komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

a. Komunikasi Vertikal

Pada penelitian ini komunikasi vertikal menggunakan teori menurut Kahn dan Katz (Rahman, 2000) yang terdiri dari Instruksi Kerja, Rasio Kerja, Prosedur dan praktis, umpan balik dan doktrin atas tujuan. Dari hasil penelitian yang telah didapatkan dari KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta yaitu:

1) Instruksi Kerja

Kegiatan yang dilakukan oleh KC BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan suatu instruksi kerja yaitu dengan mengikuti penyelenggaraan diklat yang diadakan oleh pusat; instruksi kerja untuk melayani pelanggan dengan baik dan ramah yang disampaikan secara langsung oleh Kepala Cabang pada saat *briefing*; dan instruksi untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ide kreatif melalui sebuah program.

Hal tersebut menunjukkan bahwa instruksi kerja yang dilaksanakan di KC BPJS Kota Yogyakarta ada dua macam bentuk yaitu informasi yang penerimanya secara individu dan secara berkelompok. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ruliana (2014: 102) mengenai komunikasi kelompok yang terbagi kedalam dua bentuk, yaitu komunikasi kelompok kecil dan kelompok besar. Komunikasi kelompok tersebut terjadi diantara seorang

manager dengan sekelompok pegawai untuk memberikan tanggapan secara verbal. Selain itu, dalam komunikasi ini pemimpin dapat melakukan komunikasi interpersonal dengan salah satu peserta kelompok.

2) Rasio Kerja

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk rasio kerja yang terdapat di KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta yaitu adanya penilaian KPI (*Key Performance Indicator*) dan KBI (*Key Behavior Indicator*) yang digunakan untuk memberikan rambu-rambu pada masing-masing pegawai dalam bekerja agar sesuai dengan *job desk* yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

3) Prosedur dan Pelaksanaan

Hal yang dapat menunjukkan prosedur dan pelaksanaan pada KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta yaitu adanya pelaksanaan *coaching* yang diwajibkan setiap tiga bulan sekali dan bisa dilakukan secara insidental, atau sesuai dengan kebutuhan. Namun demikian dalam pelaksanaannya kegiatan *coaching* kurang berjalan dengan lancar.

Kegiatan *coaching* ini sangat penting bagi sebuah organisasi seperti KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta karena menurut Gordon I. Zimmerman dalam buku Deddy Mulyana (2010: 4), tujuan komunikasi adalah untuk menyelesaikan tugas-tugas yang sesuai dengan kebutuhan dan untuk menciptakan serta memupuk hubungan dengan orang lain.

4) Umpan Balik

Umpan balik yang diberikan pada pegawai KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta berupa penghargaan atau apresiasi. Penghargaan ini diberikan oleh kantor pusat pada pegawai terbaik. Selain itu bentuk umpan balik bisa berupa teguran atau saran dari pimpinan pada pegawai yang sedang bermasalah melalui kegiatan *coaching*. Menurut Katz dan Kahn, adanya umpan balik berupa apresiasi dan teguran atau pemberian

- saran ini menunjukkan adanya penghargaan pada individu yang melaksanakan tugasnya dengan baik (Rahman, 2000).
- 5) Doktrin untuk Tujuan  
Salah satu doktrin untuk mencapai tujuan yang ditetapkan adalah dengan menerapkan tata cara dalam melakukan penerimaan telepon dari pelanggan. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk pelayanan prima yang diberikan pada pelanggan dimana doktrin tersebut dianggap dapat memberikan motivasi tersendiri bagi pegawai tentang pentingnya suatu misi organisasi secara keseluruhan sesuai dengan karakter dan ideologi organisasi tersebut.
  - b. Komunikasi Horizontal  
Effendi dalam Ruliana (2014: 97) menyatakan bahwa fungsi komunikasi horizontal, diantaranya : fungsi komunikasi memperbaiki koordinasi tugas, upaya dalam pemecahan masalah, saling berbagi informasi, upaya pemecahan konflik dan membina hubungan melalui kegiatan bersama. Berikut implementasi kelima fungsi komunikasi horizontal tersebut pada KC BPJS Ketenagakerjaan:
    - 1) Memperbaiki Koordinasi Tugas  
Pegawai KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta dalam memperbaiki koordinasi tugas menggunakan beberapa kegiatan seperti *briefing*, melakukan evaluasi kerja, dan juga saling mengingatkan apabila ada informasi baru dengan melakukan komunikasi melalui Whatsapp.
    - 2) Upaya Pemecahan Masalah  
Salah satu cara yang dilakukan oleh KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta untuk memupuk rasa tanggung jawab dan toleransi di kalangan para pegawai adalah dengan cara memperbaiki *team work* melalui kegiatan *workshop* yang diselingi oleh *outbond*.
    - 3) Saling berbagi Informasi  
Media utama yang digunakan oleh pegawai KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta untuk berbagi informasi yang bersifat kedinasan adalah *e-mail corporate*. Sedangkan Whatsapp digunakan untuk membahas informasi yang berkaitan dengan masalah pelanggan dan memerlukan waktu segera untuk didiskusikan.
  - 4) Upaya Pemecahan Konflik  
Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pemecahan konflik di KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta dilakukan melalui dua cara, formal dan informal. Formal, jika konflik tersebut diselesaikan secara structural dengan melibatkan pimpinan. Informal, jika konflik tersebut diselesaikan hanya di kalangan para pegawai.
  - 5) Membina Hubungan melalui Kegiatan Bersama  
Setiap kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan memiliki kegiatan pembinaan karyawan yang berfungsi untuk mempererat hubungan kerja sama, diantaranya adalah arisan, senam, makan siang bersama, *out bond*, dan buka bersama.
  - c. Komunikasi diagonal  
Komunikasi diagonal yang dilakukan oleh para pegawai KC BPJS Ketenagakerjaan adalah kerja sama saat mengikuti program Diklat yang diselenggarakan oleh Kantor BPJS Pusat setiap satu tahun sekali dan saat melakukan rapat koordinasi untuk penyelenggaraan *event* tahunan. Hal ini sesuai dengan pendapat Fayol dalam Ruliana (2014: 98) yang menunjukkan bahwa komunikasi lintas saluran merupakan hal yang pantas dan perlu ada, terutama bagi karyawan yang berada pada tingkat lebih rendah pada suatu saluran.  
Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal yang diterapkan oleh para pegawai KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta lebih dominan mengikuti pola peraturan dan kebijakan yang dibuat oleh kantor pusat. Hal ini sejalan dengan pendapat Gregory (2002: 40) yang menyatakan bahwa komunikasi yang berada dalam ranah internal organisasi berhubungan dengan kinerja pegawai dalam melakukan aktivitas pekerjaan. Pada organisasi yang memiliki bentuk koordinasi terpusat, implementasi komunikasi internalnya cenderung baku (Bashori Imron, 2010). Imron menambahkan bahwa pada hakikatnya pola komunikasi di tiap

organisasi Litbang memiliki kekhasannya masing-masing.

Berbeda dengan implementasi komunikasi internal para pegawai di KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta, meskipun memiliki keterbatasan dalam wewenang pengambilan keputusan, hal ini tidak menjadi penghambat bagi mereka dalam mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide kreatif. Kondisi ini menurut Ruliana (2014: 107) merupakan sebuah perkembangan komunikasi dimana organisasi semakin beralih ke komunikasi untuk membantu menerapkan perubahan.

**Analisis SWOT strategi komunikasi Internal pegawai pada KC BPJS Ketenagakerjaan kota Yogyakarta.**

Menurut Cangara (2014: 109) dari empat komponen yang digunakan dalam analisis SWOT, *Strenght* (kekuatan) dan *Weakness* (kelemahan) berada dalam ranah internal organisasi. Kedua hal ini berhubungan erat dengan sumber daya dan manajemen organisasi. Sedangkan komponen *Opportunities* (peluang) dan *Threats* (ancaman) berada dalam ranah eksternal organisasi.

a. *Strength*

*Strength* yang ada pada KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta diantaranya :

- 1) Pegawai memiliki tingkat kreativitas yang unggul dalam mengembangkan penambahan fasilitas dalam rangka program pelayanan prima. Salah satunya adalah fasilitas pojok baca. KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta menjadi penggagas pertama dalam menyelenggarakan perpustakaan kecil tersebut. Fasilitas tersebut merupakan bentuk kerja sama dengan perpustakaan daerah. Hal ini juga yang menjadikan KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta meraih juara kedua dalam Best Service Award tahun 2016.
- 2) Kerja giat para pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan *job desk* dan tanggung jawabnya masing – masing agar berjalan dengan lancar.
- 3) Keterbukaan hubungan dalam menyampaikan ide kreatif, masalah atau program kegiatan, baik antar

pimpinan dan bawahan maupun antar bawahan.

b. *Weakness*

Kurangnya SDM di KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta membuat masing-masing pegawai bekerja ekstra. Hal ini terkadang menyebabkan berkurangnya waktu mereka berinteraksi satu sama lain.

c. *Opportunities*

Peluang KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta dalam mengembangkan organisasi, diantaranya:

- 1) Adanya perkembangan dunia pendidikan yang saat ini merambah dunia kerja melalui program magang para siswa.
- 2) Penawaran kerja sama dari instansi atau lembaga lain dalam pengembangan kreativitas pegawai.

d. *Threats*

Perkembangan instansi atau perusahaan jasa lain yang juga bergerak di bidang asuransi membuat masyarakat tidak memprioritaskan BPJS sebagai perusahaan jasa asuransi yang utama.

Dari penjabaran di atas, berikut analisis SWOT strategi komunikasi internal KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta:

Tabel 1 Analisis SWOT strategi komunikasi internal

KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta

| ANALISIS SWOT | OPPORTUNITIES  | THREATS  |
|---------------|--|--|
| STRENGTH      | Kreativitas yang selalu dikembangkan menjadi sebuah motivasi bagi pegawai Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta dalam melakukan pekerjaannya | Peningkatan kualitas pelayanan, sehingga kepercayaan masyarakat trus meningkat terhadap BPJS terutama KC BPJS Kota Yogyakarta. |
|               | Dukungan dari pihak lain dalam pengembangan ide menjadikan kerja giat yang dilaksanakan oleh pegawai KC BPJS Ketenagakerjaan terus meningkat       |  |
| WEAKNESS      | Menjalni kerja sama dengan pihak perguruan tinggi dan Sekolah Menengah kejuruan untuk Program Kerja  | Mendidik siswa siswi yang melakukan program PKL  |

| ANALISIS SWOT | OPPORTUNITIES   | THREATS  |
|---------------|---|--|
|               | Lapangan (PKL) di KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta | di KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta dengan baik, sehingga kualitas pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standard yang sudah ditetapkan. |

Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa strategi komunikasi internal KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut :

- a. Kreativitas yang selalu dikembangkan menjadi sebuah motivasi bagi pegawai Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta dalam melakukan pekerjaannya.
- b. Dukungan dari pihak lain dalam pengembangan ide menjadikan kerja giat yang dilaksanakan oleh pegawai KC BPJS Ketenagakerjaan terus meningkat
- c. Peningkatan kualitas pelayanan, sehingga kepercayaan masyarakat terus meningkat terhadap BPJS terutama KC BPJS Kota Yogyakarta
- d. Menjalin kerja sama dengan pihak perguruan tinggi dan Sekolah Menengah kejuruan untuk Program Kerja Lapangan (PKL) di KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta
- e. Mendidik siswa siswi yang melakukan program PKL di KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta dengan baik, sehingga kualitas pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standard yang sudah ditetapkan

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan simpulan dalam penelitian ini adalah komunikasi internal pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta lebih dominan mengikuti pola peraturan dan kebijakan yang dibuat oleh kantor pusat. meskipun memiliki keterbatasan dalam wewenang pengambilan keputusan, hal ini tidak menjadi penghambat bagi mereka dalam

mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide kreatif.

Simpulan selanjutnya adalah hasil analisis SWOT strategi komunikasi internal pegawai menggunakan tabel analisis SWOT terdiri dari: 1) kreativitas yang selalu dikembangkan menjadi sebuah motivasi bagi pegawai dalam melakukan pekerjaannya. 2) Dukungan dari pihak lain dalam pengembangan ide menjadikan kerja giat yang dilaksanakan oleh pegawai KC BPJS Ketenagakerjaan terus meningkat. 3) Peningkatan kualitas pelayanan sehingga kepercayaan masyarakat terhadap BPJS terutama KC BPJS Kota Yogyakarta terus meningkat. 4) Menjalin kerja sama dengan pihak perguruan tinggi dan Sekolah Menengah kejuruan untuk Program Kerja Lapangan (PKL) di KC BPJS Ketenagakerjaan Kota Yogyakarta. 5) Mendidik siswa siswi yang melakukan program PKL dengan baik, sesuai dengan standard yang sudah ditetapkan

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku & Jurnal

- Bashori Imron (2010) *Pola Komunikasi Pimpinan dan Peneliti dalam Inatitusi Penelitian dan Pengembangan (LITBANG) Pemerintah*
- Cangara, H. (2014). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi. (Rev ed)*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Gregory, A (2004) *Public Relation dalam Praktik*. Jakarta : Penerbit Airlangga, PT. Gelora Aksara Pratama
- Idrus M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif.(Rev ed)*. Cicasar Jakarta : Penerbit Erlangga
- Muhammad, A. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta : PT RajaGrafinfo Persada
- Silalahi, U (2004). *Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik*, Vol. 3, No. 1, 2004
- Sugiyono. (2015) *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta



**Peraturan Perundang – undangan**

UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 Tentang Kecelakaan Kerja

Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh,

PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh

PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS)

UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja

**Internet**

bpjs-kesehatan.go.id, BPJS Ketenagakerjaan : [https://bpjs-](https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail)

[kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail](https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail)

l/2014/16 diakses pada tanggal 9 April 2018 pukul 22.24 WIB

www.sebats.com, Alamat Kantor BPJS Ketenagakerjaan : <https://www.sebats.com/2014/02/alamat-kantor-bpjs-ketenagakerjaan.html> diakses pada tanggal 9 April 2018 pukul 22. 30 WIB

www.antaranews.com, BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta raih Best Service Award 2016 : <https://www.antaranews.com/berita/599978/bpjs-ketenagakerjaan-yogyakarta-raih-best-service-award-2016> diakses pada tanggal 12 April 2018 pukul 19.00