

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dari adanya kebijakan baru mengenai komunikasi pelayanan publik dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Kebijakan baru mengenai komunikasi pelayanan publik tersebut merupakan langkah untuk mewujudkan transparansi kebijakan dan keterbukaan informasi. Guna memenuhi kebutuhan *stakeholders* atas informasi seputar kebijakan dan pelayanan yang akan atau telah dijalankan oleh instansi. Pelaksanaan komunikasi pelayanan publik BPJS Kesehatan ini telah dilakukan salah satunya melalui *official website* instansi, yaitu www.bpjs-kesehatan.go.id.

Fokus pada penelitian ini adalah melihat isi informasi dan berita mengenai komunikasi pelayanan publik dalam *website* khususnya melalui kanal berita, dalam meninjau bagaimana transparansi kebijakan dan keterbukaan informasi diterapkan melalui *website* tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini akan merujuk pada analisis isi kuantitatif dengan menggunakan *coding sheet*. Analisis ini juga akan berpedoman pada teori *Good Governance* dan Indikator Transparansi Pelayanan Publik oleh Agus Dwiyanto serta Penampilan Fisik Berita oleh Ashadi Siregar dan Substansi Berita oleh Sedia Willing Barus yang dipadukan dengan konsep *Public Relations* oleh Jim Macnamara.

Kata Kunci: Komunikasi Pelayanan Publik, Transparansi Kebijakan, *Official Website*, Analisis Konten, *Public Relations*, dan Informasi Publik.

ABSTRACT

The background of this study is the existence of the new policy for public service communication run by Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). New policy for public service communication is a step towards realizing policy transparency and information disclosure. To meet stakeholder needs for information about policies and services that will be or have been carried out by the institute. The implementation of the public service communication has been carried out by BPJS Kesehatan, one of them is through the institute's official website, www.bpjs-kesehatan.go.id.

The focus of this research is to examine the content of information and news about public service communication on the website, especially through 'kanal berita', observing how transparency of policies and information disclosure is applied through website. Therefore, this study will refer to quantitative content analysis using coding sheet. This analysis is also guided by the theory of Good Governance and Public Service Transparency Indicators by Agus Dwiyanto and News Physical Appearance by Ashadi Siregar and News Substance by Sedia Willing Barus combined with the concept of Public Relations by Jim Macnamara.

Keywords: Public Service Communication, Policy Transparency, Official Website, Content Analysis, Public Relations and Public Information.