

## Strategi Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak Dalam Meningkatkan Kesadaran Pekerja Informal Tentang Program Jaminan Sosial

<sup>1</sup>Almira Amadea, <sup>2</sup>Mohammad Insan Romadhan, <sup>3</sup>Nara Garini Ayuningrum

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[almiraamadea22@gmail.com](mailto:almiraamadea22@gmail.com)

### Abstrak

Rendahnya partisipasi dan kurangnya pengetahuan serta pemahaman pekerja informal dalam program jaminan sosial menjadi masalah yang signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi yang telah diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak dalam meningkatkan kesadaran pekerja informal tentang program jaminan sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode wawancara dan dokumentasi kepada BPJS Ketenagakerjaan dan pekerja informal. Model two-way symmetric digunakan sebagai teori penelitian karena saling menguntungkan. Strategi komunikasi yang dilakukan dengan melakukan sosialisasi dan edukasi melalui kegiatan rutinan yaitu kopdar dan UMKM Naik Kelas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak sudah cukup optimal, namun belum menjangkau seluruh pekerja informal di Surabaya, karena target dari cakupan pekerja informal yaitu 58% dan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak masih mencapai 43%. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan startegi komunikasi yang lebih efektif dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi pekerja informal dalam program jaminan sosial.

**Kata Kunci:** Strategi Komunikasi, Jamianan Sosial, Pekerja Informal, BPJS Ketenagakerjaan

### Abstract

*Low participation and a lack of knowledge and understanding among informal workers regarding social security programs, presents a significant challenge. This research aims to examine the communication strategies implemented by the Surabaya Tanjung Perak Employment Social Security Agency (BPJS Ketenagakerjaan) to increase informal workers awareness of these programs. The qualitative descriptive study employs interviews and documentation methods, gathering data from both BPJS Ketenagakerjaan and informal workers. The two-way symmetrical model serves as the theoretical framework due to its mutually beneficial nature. Communication strategies are implemented through socialization and education via regular activities such as Kopdar and the UMKM Naik Kelas program. The research findings indicate that while the communication strategies employed by BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak are fairly optimal, they haven't reached all informal workers in Surabaya. The target coverage of informal workers is 58%, while BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak currently reaches only 43%. This research is expected to contribute to the development of more effective communication strategies to enhance awareness and participation of informal workers in social security programs.*

**Keywords:** *Communication Strategy, Social Security, Informal Workers, BPJS Ketenagakerjaan*

### Pendahuluan

Di Indonesia terdapat badan hukum atau pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang disebut dengan BPJS Ketenagakerjaan atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang memiliki peran penting dalam menyediakan program jaminan sosial bagi para pekerja. Yang berguna untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup Masyarakat terutama para pekerja formal dan informal. Tujuan BPJS Ketenagakerjaan dalam penyelenggaraan program jaminan sosial dibentuk untuk memberikan perlindungan jaminan sosial ekonomi masyarakat, khususnya kepada tenaga kerja sesuai dengan kondisi kemampuan negara (Zakiy & Nafi'ah, 2023). Program Jaminan Sosial adalah sistem yang dirancang untuk memberikan perlindungan finansial dan sosial bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang menghadapi resiko seperti kehilangan pekerjaan, sakit, cacat atau disabilitas, dan usia tua. Meskipun memiliki peran penting, program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan memiliki permasalahan umum yang dihadapi seperti masih menghadapi kesulitan atau tantangan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat yang belum memahami dan menyadari mengenai pentingnya jaminan sosial bagi para pekerja, terutama pekerja informal, pekerja instruksi, dan pekerja migran Indonesia yang masih menganggap program tersebut menjadi sebuah beban untuk membayar iurannya.

Strategi Komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai satu tujuan. (Mulhayat et al., 2019). Strategi komunikasi yang dilakukan harus bersifat persuasif dan menyesuaikan agar mudah dipahami oleh para pekerja yang memiliki keberagaman tingkat pendidikan dalam memahami isi pesan yang telah disampaikan oleh tim BPJS Ketenagakerjaan. Oleh karena itu, dalam melaksanakan sosialisasi program jaminan sosial ke masyarakat khususnya pekerja informal, BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak menggunakan strategi komunikasi. Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan tersebut dengan cara melakukan sosialisasi dan edukasi baik secara langsung seperti kegiatan sosialisasi maupun tidak langsung yakni melalui media sosial, dengan melakukan pendekatan ke pemuka atau tokoh masyarakat terlebih dahulu di wilayah Surabaya yang akan dijalankan, serta mengandeng pihak instansi dan juga komunitas – komunitas.

Program – program jaminan sosial ketenagakerjaan tersebut sangat penting untuk diikuti, karena tujuannya untuk jaminan kesejahteraan para pekerja terutama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Seperti ketika pekerja mengalami resiko sosial akibat kecelakaan kerja atau meninggal dunia, sehingga pihak keluarga atau ahli waris mendapatkan jaminan sosial yang berupa santunan dari BPJS Ketenagakerjaan yang dapat memberikan kehidupan yang layak dan dapat mengurangi beban bagi dirinya maupun keluarganya. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak membentuk Strategi Komunikasi dalam mensosialisasikan program jaminan sosial ke masyarakat, karena

dinilai sangat penting untuk diterapkan ketika menghadapi permasalahan dalam mensosialisasikan program jaminan sosial atau program sosial Penerima Upah kepada masyarakat atau para pekerja di wilayah Surabaya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan teori dengan model *two way symmetric*. Dengan menggunakan teori dan pendekatan ini penulis diharapkan dapat menghasilkan penelitian mengenai strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kesadaran pekerja informal tentang program jaminan sosial dengan baik. BPJS Ketenagakerjaan bekerja sama atau mengandeng para tokoh masyarakat atau *public*, dinas terkait dan komunitas-komunitas. Kerja sama yang dilakukan dengan kegiatan sosialisasi dan edukasi yang diharapkan dapat menjangkau seluruh pekerja informal di wilayah Surabaya. Penggunaan strategi yang terstruktur dengan menjelaskan seluruh program dan juga manfaatnya, dapat memberikan informasi yang akan dimengerti pada pekerja informal dan dapat menambah peserta dari program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan. (Novianti & Ekoputro, 2024). Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini menelaah strategi komunikasi dalam meningkatkan kesadaran pekerja informal di Surabaya. Mengacu pada studi penelitian sebelumnya, penelitian ini akan mengkaji seberapa efektif strategi komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek dari penelitian ini adalah Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak, Kepala Bidang Kepesertaan, Staff Bidang Kepesertaan, dan Pekerja Informal. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan juga dokumentasi pada BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak dan Pekerja Informal.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa strategi komunikasi yang digunakan oleh BPJS Ketenegakerjaan Surabaya Tanjung Perak yaitu dengan melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi secara langsung dengan beberapa pekerja informal seperti komunitas *Gojek*, *Grab*, *Shopee Food*, UMKM, Nelayan, dan lain sebagainya. Sebelum melaksanakan strategi komunikasinya, BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak menyusun tahap perancangan atau analisis, kemudian membuat perencanaan strategi komunikasi, setelah itu melakukan pelaksanaan dari strategi komunikasi yang telah dibentuk, dan di akhiri dengan evaluasi program dari strategi komunikasi tersebut. Program – program jaminan sosial yang ditawarkan bagi pekerja informal diantaranya terdapat Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Hari Tua (JHT).

Strategi komunikasi dibentuk dan dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak kepada pekerja informal melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi secara langsung atau *face to face* memiliki tujuan yaitu untuk memberi kepercayaan dan pemahaman pekerja informal terhadap program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan yang sangat penting untuk diikuti. Dengan melakukan kegiatan tersebut juga dapat meminimalisir *miss* komunikasi antara kedua belah pihak karena bentuk komunikasi yang dilakukan yaitu komunikasi secara persuasif atau komunikasi dua arah yang dapat saling memahami dan menguntungkan satu sama lain. Dari interaksi yang dilakukan dapat menggunakan model *two-way symmetric* karena model tersebut sama – sama menghasilkan komunikasi yang terbuka yang dapat saling pengertian dan kolaborasi yang baik antara instansi dan audiensnya. Model *two-way symmetric* juga dapat membangun hubungan yang saling hormat dalam kepentingan bersama. Komunikasi dua arah dalam menerapkan strategi komunikasi yang menghasilkan umpan balik yang terbuka seperti survey, kelompok fokus, dan keterlibatan audiens. Perancangan strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak, yang dibentuk oleh Bidang Kepesertaan, mengembangkan strategi ini sebagai upaya terhadap jaminan sosial sebagai solusi pada tingkat perekonomian masyarakat, khususnya pekerja informal yang masih banyak tidak menjadi anggota kepesertaan program jaminan sosial tersebut. Pertumbuhan serta pengembangan pekerja informal di Surabaya mengalami peningkatan signifikan atau sangat banyak yang dipicu oleh kebutuhan perekonomian atau biaya hidup sehari-hari. Hal tersebut menyoroti pentingnya citra dan stigma BPJS Ketenagakerjaan yang memengaruhi penilaian masyarakat dalam memberikan program jaminan sosial.

Tahap awal perumusan strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak, diawali dengan pengumpulan informasi lingkungan sekitar melalui proses silaturrahmi yang dilakukan oleh bidang kepesertaan. Tujuannya adalah untuk memetakan persepsi masyarakat khususnya pekerja informal terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Analisis dilakukan setiap hari, kemudian dibahas dalam rapat bulanan dengan pendekatan informal dan diskusi secara langsung dengan perwakilan atau tokoh masyarakat setempat. Hasil analisis persepsi masyarakat dan internal BPJS Ketenagakerjaan Surabaya menunjukkan persepsi positif terhadap program jaminan sosial. Selanjutnya dari hasil temuan analisis persepsi masyarakat (pekerja informal) akan di diskusikan dalam rapat bulanan BPJS Ketenagakerjaan, untuk merumuskan strategi komunikasi dalam program jaminan sosial. BPJS Ketenagakerjaan Surabaya juga bekerja sama atau berkolaborasi dengan pemerintah kota Surabaya dan juga Dinas Tenaga Kerja Surabaya agar dapat memudahkan pelaksanaan strategi komunikasi yang akan dibentuk kepada para pekerja informal atau komunitas – komunitas pekerja di Surabaya.

Kemudian tahap kedua yaitu kesesuaian data di lapangan sangatlah penting, karena menjadi dasar perencanaan program strategi komunikasi. Perencanaan yang matang mencakup tujuan, strategi, target sasaran, dan mekanisme evaluasi yang merupakan kunci keberhasilan dari staretgi komunikasi dalam program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan. (Romadhan et al., 1945). Perencanaan ini berorientasi pada masa depan pekerja informal dan memastikan program tersebut terstruktur dan juga terarah. Perencanaan program jaminan sosial berdasarkan data lapangan yang telah dikumpulkan. Perencanaan komunikasi sangat penting bagi masyarakat atau pekerja informal, karena komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antar kedua belah pihak. Tahap perencanaan ini merumuskan strategi komunikasi dalam meingkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya program jaminan sosial. Selanjutnya, pada tahap pelaksanaan program strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak dilakukan secara berkala. Program – program yang telah melalui tahap analisis dan perencanaan diimplementasikan langsung kepada Masyarakat, melalui program Kopdar (Kopi Darat) yang dilakukan dengan mengumpulkan komunitas driver ojek online seperti *Gojek*,

Grab, Shopee Food, Maxim dan juga komunitas nelayan, dan program lainnya yaitu UMKM Naik Kelas yang diadakan untuk para pelaku usaha mikro menengah dengan melakukan pelatihan wirausaha yang bekerja sama dengan Dinas Koperasi dan Perdagangan Surabaya. UMKM Naik Kelas memberikan pelatihan dan pendampingan manajemen usaha, termasuk resiko. BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan finansial apabila terjadi resiko – resiko yang dapat mengganggu operasional usaha, seperti kecelakaan kerja atau kematian kerja. Dengan adanya pelatihan, maka UMKM akan memiliki kesiapan saat menghadapi resiko yang dapat membantu UMKM tersebut dapat bertahan dan berkembang. Kedua program strategi komunikasi tersebut dilaksanakan secara langsung dan berkala agar para pekerja informal dapat lebih memahami manfaat dan pentingnya program jaminan sosial.

Setelah melaksanakan program BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak melakukan evaluasi program secara internal melalui rapat bulanan. Tujuannya adalah mengidentifikasi keberhasilan, kekurangan, dan peningkatan program yang telah dilakukan. Fokus pada evaluasi pada kekurangan dapat mendorong peningkatan yang berkelanjutan dan menjadi acuan untuk program strategi komunikasi selanjutnya lebih baik dan lebih maksimal.

Program – program tersebut dibentuk karena memiliki tujuan dengan menggunakan strategi komunikasi yang telah direncanakan, yaitu agar BPJS Ketenagakerjaan dapat menjadi kepercayaan masyarakat sebagai penjamin program jaminan sosial yang baik. BPJS Ketenagakerjaan konsisten dalam menjalankan kegiatan – kegiatan yang positif untuk semua pihak terutama bagi pekerja, karena dapat membangun relasi yang luas dan sangat penting bagi perkembangan instansi. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak dengan komunitas pekerja informal sangat penting untuk membangun yang sebagai jembatan agar dapat memahami antara kedua belah pihak. Komunikasi memungkinkan pihak BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak untuk menunjukkan eksistensinya, memahami harapan dan perilaku pekerja, serta menciptakan saling pengertian.

## Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa kesadaran pekerja informal tentang program jaminan sosial khususnya di Surabaya masih rendah. Hal ini ditunjukkan oleh jumlah kepesertaan yang terdaftar dari program jaminan sosial yang belum memenuhi target pemerintah walikota yang tercatat sekitar 43% dari 58%. Rendahnya kesadaran ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya kesadaran diri akan pentingnya jaminan sosial dan belum bisa membedakan antara BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Selain itu strategi komunikasi yang diterapkan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya belum sepenuhnya efektif, strategi sosialisasinya melalui medsos terbukti kurang efektif karena jangkauan yang terbatas pada pekerja informal yang gap teknologi. Sebaliknya strategi sosialisasi melalui pendekatan komunitas menunjukkan hasil yang lebih baik. Dilihat dari karakteristik demografis pekerja informal juga berpengaruh terhadap tingkat kesadaran mereka. Misalnya pekerja informal dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, cenderung memiliki kesadaran yang lebih tinggi akan program jaminan sosial.

## Daftar Pustaka

- Claudia, V., & Syahril. (2024). Analisis Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh dalam Meningkatkan Kepesertaan Pekerja Sektor Informal (BPU) di Kota Meulaboh. *Rgress: Journal of Economic & Management*, 3(3), 159–163. <https://doi.org/10.57251/reg.v3i3.1300>
- Ida Vivi Pusvitha, S. A. (2023). Evektivitas Strategi Promosi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Kepesertaan Pekerja Sektor Informal. *Ida Vivi Pusvitha1, Suprihatin Ali2, I(11)*, 929–936.
- Indriani, R., Noviar, H., & Sani, S. R. (2024). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Pekerja Informal Perempuan dalam Mengikuti Program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. 4, 9098–9112.
- Mulhayat, N., Budhiarta, I., Si, S., Si, M., & Mt, M. (2019). Strategi Komunikasi Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banda Aceh Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Pensiun. *Journal of Economics Science*, 5(2), 90–97.
- Novianti, D., & Ekoputro, W. (2024). STRATEGI CUSTOMER RELATIONS DALAM PENANGANAN HANDLING COMPLAIN TERKAIT MEDIA CUSTOMER CARE DI RUMAH SAKIT BUNDA SIDOARJO. 3(1), 178–196.
- Rahmawati, D. A., & Istiqomah, N. (2023). Determinan Keikutsertaan Pekerja Sektor Informal pada BPJS Ketenagakerjaan di Surakarta Tahun 2023 Determinants of Informal Sector Workers' Participation in BPJS Ketenagakerjaan in Surakarta in 2023. *Jurnal of Policy*, 14(1), 55–64. <https://journal.uns.ac.id/policy>
- Romadhan, M. I., Puspaningtyas, A., & Rahmadanik, D. (1945). STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PELESTARIAN BUDAYA. 70–78.
- Sari, D. A. P., Romadhan, M. I., & Pradana, B. C. S. A. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya dalam Mensosialisasikan Media Center Surabaya kepada Masyarakat. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 4(2), 212–222. <https://doi.org/10.33366/jkn.v4i2.159>
- Traga, E., & Nuraeni, R. (2019). STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN BPJS KETENAGAKERJAAN DALAM MENINGKATKAN KESADARAN PARA ATLET BPJS KETENAGAKERJAAN MARKETING COMMUNICATION STRATEGY IN INCREASING AWARENESS OF AN ATHLETE Dosen , Ilmu Komunikasi , Fakultas Komunikasi dan Bisnis , Universitas T. *E-Proceeding of Managemen*, 6(3), 6765–6774. [https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/karya\\_jpm/index](https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index)
- Wilanda, W. R. (2016). Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Kota Pekanbaru. *Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Kota Pekanbaru*, 3(2), 1–9. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/10663>
- Zakiy, M. W., & Nafi'ah, B. A. (2023). Sosialisasi Program Jamnian Sosial Ketenagakerjaan Kepada UMKM Di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya oleh BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandiri (JPMM)*, 1(2), 1–5.