

Upaya Komunikasi Bpjs Kesehatan Kota Padang Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Mobile Jkn Melalui Bidang Mutu Layanan Kepesertaan

Rahmat Fhadiel^a, Indria Flowerina^b

Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Dharma Andalas
Email : rhmtfhadiel@gmail.com , indria.flowerina71@gmail.com

Submitted: 04-01-2024, Reviewed: 06-01-2024, Accepted 08-01-2024

ABSTRACT

Using the JKN mobile application can provide several conveniences to the public and participants, namely ease of paying and changing membership data, ease of finding information on family participant data, ease of finding information on participant contribution bills, ease of getting information on Health Facilities and ease of submitting complaints, as well as requests for information regarding JKN-KIS. It is hoped that this JKN mobile application can reduce queues at every BPJS Health Branch Office by providing the best service to the community. The BPJS Health Branch Office is a place for the community to complete all administrative activities. Based on the presentation of results based on data and also the results of interviews conducted by researchers, it was concluded that communication efforts in socializing the Mobile JKN application BPJS Health carried out direct socialization to the public about the uses and advantages of using the Mobile JKN application because in the current era of digitalization all activities or matters have been implemented. Through the media and BPJS Health created the Mobile JKN application to help the public so that it is no longer difficult to use the JKN-KIS card, although some people are still unfamiliar with this, BPJS Health carried out outreach to community groups by providing educational material on using the Mobile JKN application.

Keywords: *Communication Efforts, Socialization, Mobile JKN BPJS Health*

ABSTRAK

Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS. Aplikasi mobile JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Cabang BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administrative. berdasarkan paparan hasil yang berdasarkan pada data-data dan juga hasil wawancara yang dilakukan peneliti didapatkan kesimpulan upaya komunikasi dalam mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat kegunaan dan keuntungan menggunakan aplikasi Mobile JKN karena di era digitalisasi saat ini semua kegiatan atau urusan sudah melalui media dan BPJS Kesehatan membuat aplikasi Mobile JKN supaya membantu kepada masyarakat agar tidak susah lagi memakai kartu JKN-KIS walaupun sebagian masyarakat masih awam dengan hal tersebut maka BPJS Kesehatan melakukan sosialisasi ke kelompok masyarakat dengan memberi materi edukasi dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN .

Kata Kunci : *Upaya Komunikasi, Sosialisasi, Mobile JKN BPJS Kesehatan*

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



PENDAHULUAN

Mengemukakan definisi tunggal komunikasi sangat sulit dilakukan sebab kata komunikasi merupakan aktivitas manusia dan menjadi istilah yang sangat populer. Akibatnya, kata komunikasi untuk tujuan akademis multidefinisi dalam artian sulit mencapai konsesus dari para pakar untuk memunculkan satu definisi tunggal. Frank Dance dan Carl Larson melalui studinya mengidentifikasi 126 definisi komunikasi yang telah dipublikasikan. Namun disisi lain hal ini mengisyaratkan bahwa kajian komunikasi semakin luas dan para ahli dan peneliti banyak yang memberi perhatian dan ketertarikan terhadap perkembangan ilmu komunikasi.

Shannon mendefinisikan komunikasi sebagai proses pikiran seseorang mempengaruhi orang lain. Menurutnya, komunikasi mencakup semua prosedur dengan mana satu pikiran dapat mempengaruhi yang lain, tidak hanya mencakup tulisan dan pidato lisan, tetapi juga music, seni gambar, teater, balet dan sebenarnya meliputi semua perilaku manusia.

Artinya semua aktivitas yang berdampak pada orang lain atau dapat mempengaruhi pikiran dan perasaan orang lain merupakan aktivitas komunikasi. Artinya komunikasi adalah setiap bentuk tingkah laku seorang, baik verbal maupun nonverbal, yang dianggap oleh orang lain. Komunikasi mencakup pengertian yang luas, lebih dari sekedar berbicara.

Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu sehingga merupakan bentuk komunikasi juga. Selain itu, konsep Shabbon dan Weaver (2013:43) menekankan bahwa komunikasi berorientasi pada tujuan (intentional) sehingga untuk dapat mempengaruhi orang lain konsep informasi merupakan suatu kondisi atau keadaan energy yang mempengaruhi tingkat ketidakpastian situasi dalam pengambilan keputusan diantara berbagai alternative. Ketika seseorang berada pada kondisi tingkat entropi (ketidakpastian) yang tinggi maka informasi sangat diperlukan.

Saat ini penerapan teknologi informasi dan komunikasi sangat diperlukan dunia bisnis ataupun organisasi dalam upaya memenangkan persaingan. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini. Demikian juga halnya dalam jaminan kesehatan juga dibutuhkan penerapan teknologi komunikasi dan informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, system pelayanan konvensional mulai bergeser menuju system pelayanan berbasis elektronik.

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah berguna untuk menjamin warga Negara atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak. Program jaminan sosial ini dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, ASKES dan muncul program baru pemerintah yang bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang di implementasikan mulai 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan juga tidak ketinggalan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Hal ini dapat dilihat melalui terobosan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Salah satunya dengan hadirnya aplikasi mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrative dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (*selfservice*). Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan di hadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS.

Aplikasi mobile JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Cabang BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administrative. Sering kali di Kantor Cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan BPJS Kesehatan. Padahal waktu antri itu biasa digunakan untuk hal-hal lain yang lebih produktif. Menggunakan aplikasi mobile JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administrative dengan menggunakan smartphone dimana saja dan kapan saja.

Dilihat dari masalah-masalah yang terjadi di masyarakat Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini masih belum efektif di masyarakat. Masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN dan tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi Mobile JKN.

Disamping itu tidak semua masyarakat tinggal di daerah perkotaan yang mudah mengakses Aplikasi Mobile JKN tanpa gangguan jaringan/sinyal, banyak warga yang tinggal di pelosok daerah atau perkampungan yang mengeluh kesulitan mengakses Aplikasi Mobile JKN, dengan adanya masalah ini mau tidak mau masyarakat yang tinggalnya di pelosok daerah harus datang ke Kantor BPJS Kesehatan terdekat, jadi aplikasi ini kurang

cocok untuk digunakan di daerah yang susah mendapatkan sinyal. Maka dari itu penelitian ini berfokus pada upaya komunikasi BPJS Kesehatan Kota Padang dalam mensosialisasikan Aplikasi mobile JKN.

METODE PENELITIAN

Penelitian dalam bahasa Inggris disebut dengan *research*, jika dilihat dari susunan katanya, terdiri atas dua suku kata, yaitu *re* yang berarti melakukan kembali atau pengulangan dan *search* yang berarti melihat, mengamati atau mencari. Sehingga *research* dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan pemahaman baru yang lebih kompleks, lebih mendetail, dan lebih komprehensif dari suatu hal yang diteliti. Menurut Denzin & Lincoln (1994) menyatakan bahwa penelitian kualitatif penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Erickson (1968) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.

Menurut Kirk & Miller (1986:9) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Hal tersebut mengidentifikasi hal-hal yang relevan dengan makna baik dalam beragamnya keadaan dunia keberagaman manusia, beragam tindakan, beragam kepercayaan dan minat dengan berfokus pada perbedaan bentuk-bentuk hal yang menimbulkan perbedaan makna. Penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme, karena digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2011)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan sebelumnya, peneliti telah menyajikan hasil penelitian berupa penyajian hasil wawancara dan pengamatan peneliti tentang upaya komunikasi BPJS Kesehatan Kota Padang dalam mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN, serta faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melakukan Upaya Komunikasi dalam mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN. Selanjutnya peneliti akan membahas hasil penelitian tersebut, yang dipilih sesuai dengan masalah penelitian.

Teori yang penulis gunakan yaitu teori Lasswell, Teori komunikasi Harold Lasswell merupakan teori komunikasi awal (1948). Lasswell menyatakan bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalah menjawab pertanyaan: Who, Says What, In Which Channel, To Whom, With What Effect (siapa, Mengatakan Apa Melalui Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Efek Apa).

1. Who (siapa/sumber). Who dapat diartikan sebagai sumber atau komunikator yaitu, pelaku utama atau pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dan yang memulai suatu komunikasi. di BPJS Kesehatan Kota Padang sumber atau pihak yang mempunyai kebutuhan penjelasan aplikasi Mobile JKN yaitu Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan Ibu Sari Rusfa
2. Says what (pesan). Says menjelaskan apa yang akan disampaikan atau dikomunikasikan kepada komunikan (penerima), dari komunikator (sumber) atau isi informasi. Di bidang mutu layanan kepesertaan BPJS Kesehatan yang menyampaikan informasi untuk mensosialisasikan kegunaan dan manfaat aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan
3. In which channel (saluran/media). Adalah suatu alat untuk menyampaikan pesan dari komunikator (sumber) kepada komunikan (penerima) baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (melalui media cetak/elektronik). BPJS Kesehatan Kota Padang untuk mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan menggunakan berbagai macam layanan seperti secara tatap muka langsung biasanya di kantor, mal pelayanan publik dan mobil MCS kalau melalui media cetak melalui banner, brosur dan spanduk melalui media/elektronik biasanya melalui radio, intagram dan lain-lain
4. To whom (siapa/penerima). Seseorang yang menerima siapa bisa berupa suatu kelompok, individu, organisasi atau suatu Negara yang menerima pesan dari sumber. Hal tersebut dapat disebut tujuan (destination), pendengar (listener), khalayak (audience), komunikan, penafsir, penyandi balik (decoder). Penerima dari upaya komunikasi BPJS Kesehatan dalam mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN yang menerima pesan atau informasi tersebut yaitu masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan, pelajar/mahasiswa, kelompok masyarakat dan lain-lain
5. With what effect (dampak/efek). Dampak atau efek yang terjadi pada komunikan (penerima) setelah menerima pesan dari sumber seperti perubahan sikap dan bertambahnya pengetahuan. Dampak yang

diterima masyarakat atau Peserta BPJS Kesehatan yaitu tidak perlu lagi repot-repot ke kantor BPJS Kesehatan untuk mencetak kartu BPJS Kesehatan, mengubah fasilitas kesehatan seperti puskesmas klinik dan bisa melihat tunggakan melalui aplikasi Mobile JKN tersebut
Komunikasi harus memiliki efek yang, yakni terjadinya perubahan perilaku pendengarnya (audience).
Perubahan perilaku pendengar antara lain :

- a. Terjadinya perubahan pada tingkat pengetahuan (kognitif)
- b. Terjadinya perubahan pada tingkat emosi/perasaan (afektif)
- c. Terjadinya perubahan pada tingkat tingkah laku (psikomotor)

Makna upaya dalam penelitian ini merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Padang dalam mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN.

Persiapan yang dilakukan dalam melakukan upaya sosialisasi aplikasi Mobile JKN, persiapan yang dilakukan BPJS Kesehatan Kota Padang pertama mempersiapkan bahan materi yang bahasanya bisa dimengerti oleh masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan maka BPJS Kesehatan mempersiapkan flyer Mobile JKN yang bisa digunakan peserta sehingga peserta bisa paham menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan Kota Padang dalam mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN. Yaitu BPJS Kesehatan melakukan sosialisasi ke kelompok masyarakat, apatur Negara dan pelajar mahasiswa dengan memberikan informasi melalui media seperti radio, instagram, juga memberikan informasi langsung seperti memberi brosur ,banner dan lain-lain

Upaya komunikasi selanjutnya yaitu pada hambatan dan kendala dalam mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN yaitu tidak semua peserta paham dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN meskipun petugas BPJS Kesehatan sudah memberi tahu cara menggunakan aplikasi mobile JKN, tapi yang namanya sebagian masyarakat masih awam dengan teknologi informasi maka BPJS Kesehatan menjelaskan secara rinci dan jelas apa kegunaan keuntungan menggunakan aplikasi Mobile JKN tersebut sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan baik dan tidak perlu repot-repot mencetak kartu JKN-KIS . kendalanya yaitu Handphone peserta tidak memadai sehingga dari BPJS Kesehatan memberi solusi untuk menghapus berkas atau foto yang tidak digunakan lagi tetapi ada juga nomor HP peserta sudah digunakan dan pihak BPJS Kesehatan juga memberi solusi dengan mengganti nomor Handphone dengan yang baru

Upaya komunikasi dalam selanjutnya yaitu pada hambatan yang terjadi terhadap mensosialisasikan adapun solusi yang digunakan BPJS Kesehatan yaitu sekarang BPJS Kesehatan sudah memiliki namanya pojok Mobile JKN jadi bagi peserta yang tidak bisa registrasi akan dibantu oleh petugas pelayanan setiap hari kerja jadi contohnya seperti nomor teleponnya belum sama dengan diaplikasi bisa diganti pelayanan diloket terus dibantu untuk menggantinya, kadang peserta BPJS tidak mengerti dengan namanya kode OTP jadi dibantu oleh pojok Mobile JKN

KESIMPULAN

Berdasarkan paparan hasil yang berdasarkan pada data-data dan juga hasil wawancara yang dilakukan peneliti didapatkan kesimpulan upaya komunikasi dalam mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat dan keuntungan menggunakan aplikasi Mobile JKN karena di era digitalisasi saat ini semua kegiatan atau urusan sudah melalui media dan BPJS Kesehatan membuat aplikasi Mobile JKN supaya membantu kepada masyarakat agar tidak susah lagi memakai kartu JKN-KIS walaupun sebagian masyarakat masih awam dengan hal tersebut maka BPJS Kesehatan melakukan sosialisasi ke kelompok masyarakat dengan memberi materi edukasi dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN . diaplikasi Mobile JKN sudah banyak fitur-fitur yang memudahkan masyarakat dalam urusan mereka untuk melakukan cek kartu BPJS Kesehatan , pemindahan faskes klinik atau puskesmas dan juga bisa melihat tagihan BPJS Kesehatan kelas mandiri keuntungannya juga kalau sudah menunggak iuran pembayaran BPJS Kesehatan bisa memilih jangka waktu pembayaran sesuai kesanggupan peserta dengan tenggang waktu yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Dyatmika, Teddy, (2020). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta. Zahir Publishing

Febriansyah Ramlan Muhammad, Arsyad, J Asy'hary Andi, (2020). *Iklm Komunikasi Organisasi Kantor Pelayanan Publik*. CV. Adanu Abimata

Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta. Penerbit Gava Media

- Hariyanto, Didik. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sidoarjo. UMSIDA Press
- Harahap, Nursapia. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan, Sumatera Utara. Wal ashri Publishing
- Mulyana. (2012). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Pandaryasi, Heni. (2022). *Teori-Teori Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta. Upi-yai
- Sarmiati, Roem, Ronaning, Elva. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. Puwokerto. CV IRDH
- Saraswati, Mila dan Ida Widaningsih. 2010. *Be Smart Ilmu Pengetahuan Sosial*. Jakarta: Grafindo Media Pratama
- Zuchri dan Abdussamad. (2021) *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar. Syakir Media Press

Jurnal/Skripsi

- Suryani, Ade Irma (2020) *Strategi Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Menyosialisasikan Bantuan Sosial Kepada Masyarakat Di Tengah Pandemi Covid-19 Di Desa Sei Rotan*. Jurnal skripsi thesis Universitas Negeri Sumatera Utara
- Ester Krisnawati, Yovita Priska Hanasih (2016) *Proses Komunikasi Diadik Antara Guru Dengan Siswa Tunagrahita Ringan (studi kasus di SMP Negeri 10 Pekalongan)*. Jurnal skripsi program studi ilmu komunikasi, fakultas ilmu sosial dan ilmu komunikasi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga
- Naldi Vadillah, (2021) *Strategi Komunikasi Program Website Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Makassar*. Jurnal Skripsi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Muhammadiyah Makassar

Website

- <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>
- <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/2>
- <https://logozona.com/logo/logo-bpjs-kesehatan/>
- <https://serupa.id/strategi-komunikasi-pengertian-jenis-tujuan-tahap-prinsip-dsb/>