

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PUBLIK
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
CABANG SOLOK DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM
JAMINAN KESEHATAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)
Administrasi Publik Jurusan Administrasi Publik FIS UNP*



Disusun Oleh :

FULTRI SRI RATU HANDAYANI
NIM.14042108/2014

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : **Efektivitas Komunikasi Publik Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok dalam
Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan**

Nama : Fultri Sri Ratu.H

NIM : 14042108

Program Studi : Administrasi Publik

Jurusan : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 2 Mei 2018

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Aldri Frinandi, SH,M.Hum,Ph.D
NIP 19700212 199802 1 001

Pembimbing II



Nora Eka Putri, S.IP,M.Si
NIP19850312 200812 2 006

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan tim penguji skripsi
Program Studi Administrasi Publik Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

Pada hari Jumat, tanggal 2 Mei 2018 pukul 16.00 s/d 17.30 WIB

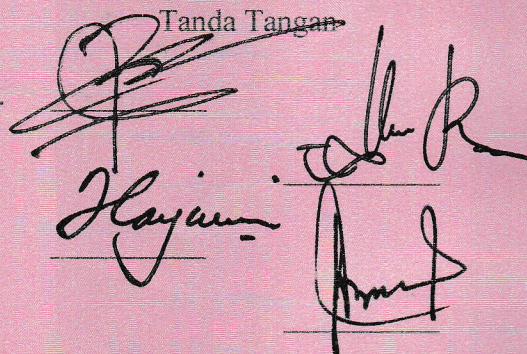
Judul : **Efektivitas Komunikasi Publik Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok Dalam
Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan**

Nama : Fultri Sri Ratu.H
NIM : 14042108
Program Studi : Administrasi Publik
Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 2 Mei 2018

	Tim Penguji
	Nama
Ketua	: Aldri Frinaldi, S.H, M.Hum, Ph.D.
Sekretaris	: Nora Eka Putri, S.IP, M.Si.
Anggota	: Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si.
Anggota	: Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D.

Tanda Tangan



Mengesahkan
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd.
NIP 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK DIPLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fultri Sri Ratu.H

NIM : 14042108

Tempat/tanggal lahir : Pekanbaru/26 April 1996

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul Efektivitas Komunikasi Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggungjawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang 2 Mei 2018

Saya yang menyatakan



Fultri Sri Ratu.H

NIM 14042108/2014

ABSTRAK

Fultri Sri Ratu Handayani
14042108/2014

Efektivitas Komunikasi Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan

Adapun penelitian ini beranjak dari permasalahan masih banyaknya penduduk atau masyarakat yang belum mengetahui tentang program Jaminan Kesehatan BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Cabang Solok Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok dalam menyosialisasikan Program Jaminan Kesehatan beserta upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan Cabang Solok dalam mengatasi Kendala.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif Kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data skunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan studi dokumen. Uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Teknik analisis data diperoleh dari wawancara dan diinterpretasikan secara kualitatif, berupa abstrak, kata-kata dan pernyataan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Efektivitas Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Cabang Solok Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan berdasarkan indikator pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang baik dan tindakan dapat dikatakan efektif. Hal itu terlihat dari adanya pemahaman masyarakat, adanya kesenangan, dapat mempengaruhi sikap dan adanya hubungan yang baik setelah melakukan sosialisasi serta terdapat tindakan setelah sosialisasi dilakukan. Layaknya program-program penyadaran masyarakat lainnya, program JKN juga memiliki hambatan dalam pelaksanaannya. Kendala yang dihadapi berkaitan dengan pengaturan jadwal sosialisasi, komplain peserta dan merubah pola pikir masyarakat. Sedangkan upaya yang dilakukan oleh BPJS Cabang Solok dalam Mengatasi kendala yaitu BPJS Cabang Solok mencari dukungan masyarakat setempat sebelum melakukan sosialisasi kepada masyarakat, menyediakan bagian pelayanan informasi dan kotak saran untuk memudahkan masyarakat mencari informasi yang dibutuhkan dan melakukan sosialisasi secara terus menerus kepada masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas Komunikasi, Sosialisasi, Program Jaminan Kesehatan

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warrahmatullahi wabarrakatu

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Komunikasi Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan”**. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat, serta tak lupa juga kita yang senantiasa selalu istiqamah dan ikhlas untuk menjadi umatnya.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis secara langsung atau tidak langsung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada yang terhormat.

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd. selaku dekan fakultas ilmu sosial
Universitas Negeri Padang
2. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi
Negara Universitas Negeri Padang

3. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku pembimbing I dan Ibu Nora Eka Putri, S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menulis skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
4. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku penguji I dan Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.d serta Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si yang telah banyak memberikan saran, kritik, dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini
5. Staf karyawan dan karyawan keputakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial yang merupakan inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan bernilai
6. Bapak Theo Suwanda Selaku Kepala Bidang Perluasan Peserta dan Kepatuhan BPJS Cabang solok
7. Ibu Liza Erlina Selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta
8. Peserta sosialisasi dan peserta program JKN-KIS Ibu Shitia Wati, Ibu Syajidar, Bapak Anton, Ibu Liza Syaitri, Bapak Rizka Ilahi, Bapak Andre Fauzi serta Bapak Soni Putra
9. Teristimewa untuk ayahanda tercinta Bapak H. Syaiful Basir dan Ibunda tersayang Ibu Rita Rusyenti yang telah memberikan do'a, dorongan dan semangat untuk terus menjadi anak yang berguna dan berprestasi. Dengan do'a, semangat serta dorogan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini

10. Rekan-rekan saya jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2014
terimakasih atas segala kebaikannya.

11. Teman-teman terdekat saya Ilham Maulana dan Tari Wahyu Ningsih
yang telah membangkitkan semangat studi saya, serta telah memberi
masukan dan bantuan selama ini, baik dalam penulisan skripsi
maupun dalam menjalani studi saya selama ini

12. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu
persatu yang ikut berpartisipasi memberikan bantuan dan dorongan baik
moril maupun materil kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak
terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Karena itu, penulis
mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak
atau pembaca untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Akhirnya dengan penuh harapan dan do'a semoga penelitian
sederhana yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi kita semua
terutama bagi penulis. Aminyarabbalallamin.

Padang, April 2018

Fultri Sri Ratu Handayani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A . Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	13
A. Kajian Teori.....	13
1. Konsep Efektivitas Komunikasi Organisasi	13
2. Efektivitas Komunikasi Organisasi	27
3. Fungsi Organisasi dalam Komunikasi	33
4. Faktor yang mempengaruhi efektifitas komunikasi dalam organisas	35
5. Jaminan Kesehatan Nasional	36
B. Kerangka Konseptual.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelian.....	42
B. Lokasi Penelitian	43
C. Informan Penelitian	44
D. Jenis, Sumber, Teknik, dan Alat Pengumpulan data	46
E. Uji Keabsahan Data	48
F. Teknik Analisis Data	49
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Temuan Umum.....	51
B. Temuan Khusus.....	64
C. Pembahasan.....	87
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Informan dalam Penelitian	44
2. Permasalahan dalam Mensosialisasikan JKN-KIS	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	40
2. Logo BPJS Kesehatan	55
3. Struktur Organisasi	60
4. Sosialisasi secara Langsung Kepada Masyarakat yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Solok	68
5. Daftar Koresponden BPJS Cabang Solok	70
6. Daftar Jadwal Sosialisasi BPJS Cabang Solok	73
7. Jumlah Masyarakat yang Terdaftar Program JKN-KIS	80
8. Kartu Indonesia Sementara dan Asli	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto Dokumentasi Lapangan

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Lampiran 3 : Surat Keterangan Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hak tingkat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan diri dan keluarga merupakan hak asasi manusia dan diakui oleh segenap bangsa bangsa di dunia, termasuk Indonesia. Pengakuan itu tercantum dalam Deklarasi Perserikatan Bangsa-Bangsa tahun 1948 tentang Hak Azasi Manusia. Pasal 25 Ayat (1) Deklarasi menyatakan, setiap orang berhak atas derajat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya termasuk hak atas pangan, pakaian, perumahan dan perawatan kesehatan serta pelayanan sosial yang diperlukan dan berhak atas jaminan pada saat menganggur, menderita sakit, cacat, menjadi janda/duda, mencapai usia lanjut atau keadaan lainnya yang mengakibatkan kekurangan nafkah, yang berada di luar kekuasaannya (Kemenkes RI, 2013)

Berdasarkan Deklarasi tersebut, pasca Perang Dunia II beberapa negara mengambil inisiatif untuk mengembangkan jaminan sosial, antara lain jaminan kesehatan bagi semua penduduk (*Universal Health Coverage*). Pada sidang ke 58 tahun 2005 di Jenewa, *World Health Assembly* (WHA) menggaris bawahi perlunya pengembangan sistem pembiayaan kesehatan yang menjamin tersedianya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan memberikan perlindungan kepada mereka terhadap risiko keuangan. WHA ke58 mengeluarkan resolusi yang menyatakan, pembiayaan kesehatan yang berkelanjutan melalui *Universal Health Coverage* diselenggarakan melalui mekanisme asuransi

kesehatan sosial. WHA juga menyarankan kepada WHO agar mendorong negaranegara anggota untuk mengevaluasi dampak perubahan sistem pembiayaan kesehatan terhadap pelayanan kesehatan ketika mereka bergerak menuju *Universal Health Coverage*.

Di Indonesia, kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip non diskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan Sumber Daya Manusia Indonesia, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional.

Terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi bagi negara. Karena setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat berarti investasi bagi pembangunan negara maka upaya pembangunan harus dilandasi dengan wawasan kesehatan dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat. Itu artinya, negara harus bertanggung jawab kepada seluruh rakyat dalam memberikan jaminan pelayanan kesehatan.

Hali itu dipertegas oleh Usman Sumantri Kepala Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Kesehatan (BPPSDMK) yang mengatakan bahwa:

“.....dalam menjamin kesehatan masyarakat di bentuk UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional dan penyesuaian terhadap UU 2004 maka disahkan UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial. Dalam UU tersebut mengandung pemaknaan bahwa BPJS berperan langsung dalam penyelenggaraan jaminan sosial dan masyarakat Indonesia yang tidak mampu di tanggung oleh negara.” (Antaraneews.com, 29 September 2017)

Kesehatan juga merupakan salah satu unsur dalam penentuan nilai indeks pembangunan suatu bangsa. Berdasarkan laporan Indeks Pembangunan Manusia 2016 yang dikeluarkan badan PBB untuk program pembangunan, UNDP, memperlihatkan bahwa nilai IPM Indonesia pada 2016 meningkat menjadi 0,629, menjadikannya naik tiga posisi ke peringkat 121 dari peringkat 124 pada 2015 (0,624), dari 187 negara. Indeks Pembangunan Manusia adalah ukuran keberhasilan suatu negara dinilai dari parameter pembangunan ekonomi, kesehatan dan pendidikan.

Disahkannya Undang-undang nomor 40 tahun 2004 pada tanggal 19 Oktober 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional memberikan landasan hukum terhadap kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, khususnya mengenai jaminan sosial. Jaminan Sosial yang dimaksud dalam UU SJSN adalah perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak dan meningkatkan martabat hidupnya. Berdasarkan UU tersebut maka Negara juga

berkewajiban memberikan jaminan kesehatan kepada setiap penduduk agar mendapatkan akses pelayanan kesehatan dengan mutu yang terjamin dan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Selanjutnya, sebagai penyempurna dari UU SJSN 2004 ditetapkan UU nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang akan dan akhirnya resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014.

Dengan telah disahkan UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial maka PT Askes (Persero) dinyatakan bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan. Transformasi tersebut meliputi perubahan sifat, organ dan prinsip pengelolaan, atau dengan kata lain berkaitan dengan perubahan struktur dan budaya organisasi. Dengan perubahan tersebut menyebabkan pelaksanaan program JKN-KIS diselenggarakan oleh BPJS yang tertuang dalam UUD RI No. 24 Tahun 2011 tentang Penyelenggara Jaminan Sosial pada pasal 1 dan pasal 10 yang menyatakan bahwa jaminan sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial dan memberikan informasi mengenai penyelenggaraan jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat dan semua peserta jaminan kesehatan PT Askes akan dialihkan menjadi peserta jaminan kesehatan BPJS Kesehatan.

Dengan sifat kepesertaan bersifat wajib maka pada tahun 2019 seluruh Rakyat Indonesia diharapkan telah memiliki jaminan kesehatan yang berada dalam naungan BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiunan PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Penerintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat pada umumnya.

Solok merupakan salah satu kota yang berada di Sumatra Barat, Indonesia. Penduduk Solok pada Tahun 2016 dari data dinas kependudukan dan pencatatan sipil diperkirakan sebanyak 1.111.041 jiwa. Banyaknya penduduk mendorong masyarakat untuk memiliki daya saing yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Tidak hanya dari segi kuantitas namun juga kualitasnya. Karena persaingan yang semakin tinggi itulah maka masyarakat memerlukan suatu wadah yang dapat melindungi mereka ketika tidak dalam keadaan sehat dan membutuhkan perawatan kesehatan. Sehingga, dengan dibentuknya BPJS Kesehatan dengan program Jaminan Kesehatan Nasionalnya maka diharapkan semua warga masyarakat Kota Solok memiliki asuransi kesehatan yang akan menjamin pelayanan kesehatannya ketika membutuhkannya. (klik positif, Rabu, 01 february 2017. BPJS kesehatan solok target kepesertaan 100% di 2019: Berita sumbar).

Yang dimaksud dengan Program Jaminan Kesehatan Nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Sedangkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan tersebut.

Akan tetapi masih ada juga masyarakat yang belum terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan Cabang Solok. Karna yang terdaftar menjadi peserta BPJS Kesehatan sampai saat ini baru mencapai 55.871 jiwa jelas Bapak Faisal sebagai Frontliner di BPJS Kesehatan Cabang Solok pada tanggal 2 November 2017. Semua itu disebabkan pemahaman masyarakat akan pentingnya program jaminan kesehatan masih rendah, sementara program jaminan kesehatan yang di laksanakan oleh BPJS Kesehatan akan memudahkan dan meringankan masyarakat ketika berobat.

BPJS Kesehatan Cabang Solok menargetkan peserta JKN-KIS pada Tahun 2019 100% dengan artian bahwa masyarakat Kota Solok sepenuhnya memiliki jaminan kesehatan. Namun berdasarkan observasi penulis ketika melakukan magang di BPJS Kesehatan Kota Solok, Penulis melihat masih banyaknya Penduduk atau masyarakat belum mengetahui tentang program jaminan kesehatan BPJS menurut Theo Suanda (Kanit Hukum BPJS Cabang Solok) mengatakan :

“...Salah satu aktor penyebab masih belum tercapainya kepesertaan Program Jaminan Kesehatan di sebabkan karna masih banyaknya badan usaha yang “nakal” dan tidak mendaftarkan karyawannya sebagai peserta”.

Wawancara tanggal 25 Juli 2017.

Berdasarkan pernyataan tersebut belum tercapainya kepesertaan program BPJS Kesehatan disebabkan karna masih banyaknya badan usah yang nakal dan tidak mendaftarkan karyawan sebaga peserta hal ini menyebabkan ketidaktahuann masyarakat mengenai program jaminan kesehatan BPJS.

Untuk mencapai tujuan program jaminan kesehatan ke masyarakat maka BPJS Kesehatan Cabang Solok melakukan beberapa cara. Mulai sosialisasi media massa, seperti iklan (TV, radio, spanduk, banner) maupun melalui sosialisasi langsung, misalnya seminar, pertemuan dengan pemerintah kota dan lain sebagainya. Sosialisasi biasanya dilakukan ke berbagai instansi-instansi pemerintah yang menjadi mitra BPJS Kesehatan dalam menyebarkan informasi, misalnya rumah sakit dan Dinas Kesehatan, Dinas Sosial dan lain sebagainya. Selain instansi pemerintah, sosialisasi juga dilakukan kepada badan usaha atau perusahaan. Sosialisasi tersebut dilaksanakan dengan cara pihak BPJS Kesehatan mengunjungi kantor instansi pemerintah atau perusahaan yang telah mengajukan surat permohonan untuk dilaksanakan sosialisasi di kantor pemohon.

Selain sosialisasi di atas, BPJS Kesehatan juga melakukan kerjasama dengan beberapa instansi lainnya. Kerja sama itu dalam bentuk kesedian fasilitas kesehatan memberikan pelayanan kepada warga yang nantinya terdaftar sebagai peserta program JKN. Di setiap rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, terdapat loket BPJS Kesehatan yang bertugas membantu peserta yang

memerlukan informasi mengenai hak dan kewajibannya serta bagaimana teknis pemanfaatan kartu jaminan kesehatan tersebut.

Namun dalam melakukan sosialisasi, BPJS Kesehatan Cabang Solok masih susah melakukan pendekatan ke masyarakat guna menetapkan target peserta untuk mengikuti jaminan Sosial BPJS Kesehatan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum mengikuti program jaminan kesehatan berdasarkan pernyataan Kepala BPJS Kesehatan Cabang Solok Ardiansyah bahwa dari 1.111.041 jiwa penduduk hanya 55.871 jiwa yang menjadi peserta BPJS Kesehatan. (Sumber KlikPositif.com, Selasa 22 Agustus 2016).

Komunikasi pada dasarnya bisa diaplikasikan untuk banyak hal bukan hanya untuk komunikasi itu sendiri, tapi juga bisa digunakan oleh lembaga-lembaga yang berusaha mendapatkan dukungan dari masyarakat. Salah satunya adalah penyebaran gagasan pembangunan dan penyuluhan untuk penyadaran masyarakat (*Communication Support Development*).

Penyebarluasan gagasan pembangunan tidak jauh beda dengan usaha-usaha untuk penyadaran masyarakat melalui kampanye atau penyuluhan sosial yang bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat atas masalah yang dihadapi. Ini dilakukan agar masyarakat lepas dari belenggu masalah dan keluar untuk berusaha yang lebih baik dalam rangka meningkatkan kesejahteraan hidup mereka, baik untuk hari ini maupun untuk masa datang.

Gagasan-gagasan pembangunan yang dikampanyekan atau disosialisasikan yang berkaitan dengan peningkatan kehidupan masyarakat salah satunya adalah program Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan. Dari berbagai pengalaman dalam melaksanakan program-program pembangunan pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan pelayanan kesehatan tidak sedikit yang mengalami kegagalan. Hal itu tak terlepas dari perencanaan dan strategi komunikasi. Artinya, suatu program yang direncanakan dengan baik akan mengurangi kemungkinan terjadinya kegagalan. Sehingga, agar kebijakan pemerintah tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diwadahi BPJS Kesehatan dapat diketahui, dipahami dan diterima oleh seluruh masyarakat Indonesia khususnya Kota Solok maka perlu dilakukan penyebarluasan pesan melalui sosialisasi kepada semua pemangku kepentingan baik itu pemerintah maupun masyarakat pada umumnya.

Akan tetapi masih banyak juga masyarakat yang belum memahami apa itu BPJS Kesehatan walaupun sudah berbagai cara untuk mensosialisasikan program tersebut. Ketika penulis magang di BPJS Kesehatan Cabang Solok, penulis mewawancarai narasumber yang bernama Ibu Syafjidar yang menjadi salah satu peserta BPJS Kesehatan. Penulis menanyakan pernah membayar iuran terlambat dan apa alasannya keterlambatan tersebut.

“....Kenapa harus membayar iuran tiap bulan, sedangkan keluarga saya saja jarang sakit dan hampir tidak pernah masuk rumah sakit.”

Berangkat dari fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian: **“Efektivitas Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok dalam Mensosialisasikan Program jaminan Kesehatan”**

B. Identifikasi Masalah

1. Masih banyaknya penduduk atau masyarakat yang belum mengetahui tentang Program Jaminan Kesehatan BPJS.
2. Tidak sesuainya pesan yang diterima masyarakat dengan tindakan yang dilakukan oleh BPJS
3. Masih adanya masyarakat yang belum memahami fungsi BPJS kesehatan
4. BPJS masih susah melakukan pendekatan dalam menetapkan target peserta untuk mengikuti Program Jaminan Kesehatan BPJS.
5. Masih Banyak Masyarakat yang belum terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dan mengingat keterbatasan kemampuan penulis bahkan luasnya aspek yang diteliti dan agar penelitian ini lebih terarah, maka penelitian ini dibatasi pada Efektivitas Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok dalam Mensosialisasikan Program jaminan Kesehatan.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas komunikasi yang digunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok dalam mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan?
2. Kendala efektivitas komunikasi yang dihadapi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok dalam menyosialisasikan Program Jaminan Kesehatan?
3. Solusi apa yang dilakukan BPJS Kesehatan Cabang Solok dalam mengatasi kendala efektivitas komunikasi tersebut?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Efektivitas Komunikasi yang digunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok dalam menyosialisasikan Program Jaminan Kesehatan.
2. Mengidentifikasi kendala efektivitas komunikasi yang dihadapi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok dalam menyosialisasikan Program Jaminan Kesehatan.
3. Mengidentifikasi Solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi

F. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan konsep Ilmu Administrasi Negara khususnya yang berhubungan dengan Komunikasi dan Hubungan Masyarakat.

2. Praktis

- a. Bagi pemerintah: hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam melakukan sosialisasi jaminan kesehatan nasional dengan menggunakan komunikasi yang efektif kepada masyarakat.
- b. Bagi Mahasiswa: hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan serta kemampuan menganalisis permasalahan yang ada, terutama dalam efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan suatu program.
- c. Bagi Masyarakat: hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi masyarakat khususnya masyarakat Kota Solok untuk mengetahui Program Jaminan Kesehatan BPJS.