

OPTIMALISASI KOMUNIKASI STRATEGIS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN

OPTIMIZATION OF STRATEGIC COMMUNICATION IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES OF SOCIAL HEALTH SECURITY ADMINISTRATORS

¹⁾Wilman Akmal Ramdan, ²⁾ Mayasari, ³⁾ Rastri Kusumaningrum

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Singaperbangsa Karawang

Jl. HS.Ronggo Waluyo, Puseurjaya, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat

Email: 2010631190171@student.unsika.ac.id, mayasari.kurniawan@fisip.unsika.ac.id,
rastri.kusumaningrum@fisip.unsika.ac.id

ABSTRAK

BPJS Kesehatan merupakan lembaga yang memiliki komitmen dalam melaksanakan program jaminan kesehatan nasional (JKN) di Indonesia. Tujuan adanya program tersebut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang layak kepada peserta. Sejak diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2014 banyak sekali peserta yang mengeluhkan tentang pelayanan di BPJS Kesehatan terutama di fasilitas kesehatan. Terlihat dari banyaknya berita yang beredar di media dan menjadi sebuah fenomena. BPJS Kesehatan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar mengurangi keluhan dari peserta salah satunya dengan meluncurkan aplikasi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan, tetapi hal tersebut belum cukup untuk mengatasi tingginya angka keluhan dari peserta. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dalam mengoptimalkan mutu pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Menggunakan 4 teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka. pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan mewawancarai 2 staf BPJS Kesehatan dan 2 peserta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan melakukan 5 tahap strategi Komunikasi yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Melalui strategi komunikasi ini diharapkan BPJS Kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga mengurangi angka keluhan dari peserta dan memberi kenyamanan pelayanan pada peserta.

kata Kunci: BPJS Kesehatan, Keluhan, Strategi Komunikasi

A. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kondisi tubuh yang sangat dibutuhkan karena mempengaruhi aktivitas sehari-hari, dan merupakan kebutuhan yang mendasar bagi setiap manusia (Pramana, 2023). Pemerintah telah mengeluarkan UU No. 40 Tahun 2004 yang mengatur tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Perlu bagi suatu negara untuk menjamin hak setiap warganya dalam memperoleh hak pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tanggung jawab pemerintah dalam mengatur asuransi kesehatan masyarakat terlihat dengan hadirnya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (Ningtyas, 2019).

BPJS Kesehatan merupakan institusi yang memiliki komitmen dalam melaksanakan program jaminan kesehatan nasional (JKN) di Indonesia yang diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2014 (Arisandi, 2020). Tujuan program JKN adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat dan memberikan pelayanan yang layak. Dalam menjalankan tugasnya, BPJS Kesehatan selalu mendapatkan banyak tantangan termasuk pandangan masyarakat mengenai kualitas pelayanan. (Wuryanto, 2024).

Keluhan dari peserta tentang pelayanan BPJS Kesehatan sudah banyak tersebar di media, Tahun 2021 direktur utama BPJS Kesehatan mengatakan bahwa permasalahan utama selama 7 tahun terakhir adalah keluhan antrian dari peserta. Beliau mengatakan akan memperbaiki sistem antrian agar mengurangi keluhan yang dialami oleh peserta (Antara News, 2021). Tahun 2022 terdapat berita yang memperlihatkan pelayanan di fasilitas kesehatan selalu lamban dan menjadi hal yang sudah biasa di rasakan oleh peserta (Kompas.com, 2022). Tahun 2023 terdapat berita tentang persolan dan keluhan dari peserta yang sulit akses dan lamanya antrian untuk masuk rawat inap di rumah sakit rujukan.(kompas.id, 2023).

Sesuai data yang diperoleh dari BPJS Kesehatan, Tahun 2022 BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang memiliki 184 keluhan dengan kategori pelayanan kesehatan yang didalamnya terdapat keluhan antrian. Permasalahan keluhan pelayanan sudah sering terjadi ditahun 2014 dimana BPJS Kesehatan mulai beroperasi. Untuk mengatasi hal tersebut BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi JKN *Mobile* di tahun 2017 untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Suhadi, 2022).

Tahun 2023 BPJS Kesehatan fokus pada transformasi mutu pelayanan melalui aplikasi *mobile* untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk menyediakan pelayanan yang mudah diakses, cepat, dan setara untuk setiap peserta JKN. JKN *mobile* adalah sebuah aplikasi yang diciptakan oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan bagi peserta dalam melakukan pelayanan, administrasi dan mendapatkan informasi (Putriana et al., 2023).

Kebijakan tersebut juga diterapkan oleh BPJS kesehatan kabupaten karawang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Keluhan mengenai pelayanan BPJS Kesehatan terjadi di beberapa cabang yang salah satunya terjadi di BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang. Berdasarkan data yang diperoleh di tahun 2023 – 2024 (per Agustus), Berikut adalah datanya:

Sesuai data yang diperoleh dari BPJS Kesehatan, BPJS Kesehatan Kabupaten karawang memiliki 516 keluhan pelayanan kesehatan, jumlah keluhan yang tinggi setelah BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor dengan jumlah 569 keluhan dari peserta. BPJS Kesehatan Kabupaten Bekasi memiliki 410 keluhan dan BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung memiliki 286 keluhan dari peserta.

Tahun 2024 (per Agustus) BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor mengalami peningkatan keluhan peserta sebesar 18,4 % dengan jumlah 674 keluhan. BPJS Kesehatan Kabupaten Bekasi mengalami peningkatan keluhan peserta sebesar 48,8 % dengan jumlah 610 keluhan. BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung mengalami peningkatan keluhan peserta sebesar 3,5 % dengan jumlah 296 keluhan. BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang mengalami penurunan keluhan peserta sebesar 8,14 % dengan jumlah 203 keluhan.

BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara mengedukasi tentang JKN *Mobile* kepada peserta dan pelayanan yang berkaitan di fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan dalam mengoptimalkan mutu pelayanan, serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaannya.

B. LANDASAN TEORI

Strategi pada dasarnya perencanaan (*Planning*) dan manajemen (*management*). Strategi komunikasi adalah panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*management communication*) untuk mencapai suatu Tujuan (Effendy, 2018, p. 300). Strategi komunikasi adalah suatu rancangan yang diciptakan untuk merubah perilaku individu dalam jangkauan yang lebih luas melalui ide baru.

Hafied Cangara dalam buku “Perencanaan & Strategi Komunikasi” menyebutkan bahwa tahapan perencanaan komunikasi meliputi lima tahapan, yaitu Penelitian, Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi dan Pelaporan.

1. Penelitian (Research). Tindakan yang dilakukan untuk menemukan permasalahan yang terjadi dilapang, kemudian dijadikan sebagai rumusan membuat strategi komunikasi.
2. Perencanaan (Plan). Perencanaan yang dimaksud adalah perencanaan komunikasi. Dengan hal tersebut dibutuhkan strategi untuk penentuan sumber, pesan, media, Tujuan, dan *feedback* yang diharapkan.

3. Pelaksanaan (Execute). Tindakan yang dilakukan untuk menerapkan perencanaan komunikasi yang telah dibuat. Tahap pelaksanaan dilakukan oleh divisi lembaga tersebut yang sudah diberi tugas.
4. Evaluasi (Measure). Tindakan yang dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari pelaksanaan yang sudah diterapkan. Apakah berjalan sesuai rencana yang diharapkan atau tidak.
5. Pelaporan (Report). Tindakan akhir dari kegiatan strategi komunikasi yang telah dilaksanakan untuk dilaporkan kepada pimpinan. Apabila hasilnya positif akan dijadikan landasan untuk program selanjutnya. apabila sebaliknya maka dijadikan evaluasi untuk program yang akan datang (Cangara, 2014, p. 76-77).

C. METODE

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif dengan pendekatan Deskriptif, yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang ada yang terjadi pada masa kini atau masa lampau (Fitrah & Lutfiyah, 2017, p. 36). Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, paradigma konstruktivisme adalah paradigma pengetahuan yang menyatakan bahwa pengetahuan dan kebenaran objektif merupakan hasil perspektif. Pengetahuan dan kebenaran diciptakan, tidak ditemukan oleh pikiran. Paradigma konstruktivisme menekankan pada karakter realitas yang jamak dan lentur (Triyono, 2021, p. 27-28).

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder (kahrudin, 2021). Peneliti menggunakan 4 teknik pengumpulan data yaitu obeservasi, wawancara, dokemntasi, studi pustaka. pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini merupakan metode pemilihan sampel non-acak di mana peneliti menyeleksi individu yang memiliki karakteristik khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian, untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh relevan dengan masalah yang sedang diteliti (Lenaini, 2021).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

BPJS Kesehatan kantor cabang karawang adalah salah satu unit yang bertugas untuk melaksanakan program jaminan kesehatan nasional di Kabupaten Karawang yang berada di bawah KEDEPUTIAN wilayah V yang berlokasi di Jl. A. Yani No.85 Kelurahan Karangpawitan, Kecamatan Karawang Barat, Kabupaten Karawang – 41315. BPJS Kabupate Karawang bertugas memastikan semua peserta terdaftar menerima layanan yang berkualitas. Sesuai data yang didapatkan menunjukkan bahwa jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang terdaftar di Kabupaten Karawang sebanyak 2.519.882 jiwa. Jumlah peserta tersebut sudah mencakup seluruh peserta baik yang mendapatkan bantuan iuran dari pemerintah dan yang membayar secara mandiri atau melalui Perusahaan sebagai pemberi kerja. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang telah bekerja sama dengan 169 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, yang mencakupi Puskesmas dan Dokter umum, untuk memberikan layanan kesehatan bagi peserta terdaftar. Selanjutnya BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang bekerja sama dengan 29 Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan, yang meliputi Rumah Sakit, yang akan menyediakan layanan kesehatan lebih lanjut. Selain fasilitas tingkat pertama dan Tingkat lanjutan, terdapat juga 8 Apotek yang bekerja sama dengan BPJS Karawang untuk memastikan kelengkapan obat-obatan bagi peserta, serta berkerjasama pula dengan Layanan pemeriksaan yang memiliki teknologi yang memadai yaitu 3 laboratorium yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang menjalankan fungsi pelayanan peserta sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Hasil Penelitian

1. Penelitian BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Penelitian merupakan tahapan yang dilakukan untuk menemukan permasalahan yang terjadi di lapang, yang selanjutnya akan dijadikan sebagai bahan untuk membuat strategi komunikasi.

Berikut hasil wawancara dari informan BS dan DA yang bekerja sebagai staf di BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang.

penelitian yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan yaitu dengan menggunakan database, memonitoring dan survey lapangan. informan BS memanfaatkan database yang kemudian diolah lalu ditarik sebagai bahan masukan. Data didalamnya berisikan tentang kualitas pelayanan di faskes dan sudah mencakup keluhan dari peserta BPJS Kesehatan. Informan DA melaksanakan penelitian lapangan guna mengidentifikasi sumber permasalahannya, selanjutnya melakukan evaluasi terhadap indikator-indikator penyebab dan memonitoring secara berkala setiap minggunya. Output dari proses tersebut diperkuat dengan data analisa yang di berikan oleh pihak ke 3 (Surveyor) berupa data yang lebih konkrit dan objektif.

Sebagai masyarakat yang taat pada peraturan pemerintah yang mewajibkan untuk mendaftar sebagai peserta dari BPJS Kesehatan, Informan ED dan AB memberikan keluhan tentang antrian yang panjang di faskes saat hendak mendapatkan pelayanan menggunakan BPJS Kesehatan.

2. Penencanaan Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Tahapan yang bertujuan untuk menyusun strategi komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah dibuat. Hal yang harus diperhatikan adalah menentukan perencanaan seperti apa yang harus dibuat untuk mencapai tujuan. Perencanaan yang dimaksud adalah perencanaan komunikasi. Dengan hal tersebut dibutuhkan strategi untuk penentuan sumber, pesan, media, Tujuan, dan *feedback* yang diharapkan. Berikut hasil wawancara dari informan BS dan DA yang bekerja sebagai staf di BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang.

BPJS Kesehatan menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi secara online. sementara itu BPJS Kesehatan melakukan sosialisasi JKN Mobile secara langsung dengan melibatkan seluruh pihak terkait. BPJS Kesehatan membuat Strategi lanjutan agar dapat menyebarkan informasi atau sosialisasi secara luas sehingga menjangkau peserta yang berada di daerah pelosok. Strategi lanjutan tersebut dilakukan secara online dan offline. KEVIN (Kelas Virtual JKN) penyampaian informasi dan edukasi secara online sementara itu program BPJS keliling disediakan untuk mempermudah peserta dalam melakukan pelayanan, BPJS Keliling memiliki tugas salah satunya untuk mensosialisasikan JKN Mobile.

3. Pelaksanaan Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Tindakan yang dilakukan untuk menerapkan perencanaan komunikasi yang telah dibuat. Tahap pelaksanaan dilakukan oleh divisi lembaga tersebut yang sudah diberi tugas. Berikut hasil wawancara dari informan BS dan DA yang bekerja sebagai staf di BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang. informan AB dan ED sebagai peserta BPJS Kesehatan

Pada tahap pelaksanaan dilakukannya sosialisasi secara online dan offline dengan menggunakan bermacam saluran komunikasi yang dinilai sangat membantu masyarakat dalam memahami penggunaan JKN Mobile. Tetapi terdapat beberapa peserta yang mengeluhkan tentang kuota internet untuk mengakses media online. Selain itu terdapat juga peserta yang tidak memahami teknologi dan terbiasa menggunakan media konvensional. Untuk mengatasi hal tersebut maka diterapkan strategi lanjutan yaitu KEVIN dan BPJS Keliling. JKN Mobile dapat mempermudah pelayanan, terhindar dari antrian yang panjang, dan mengurangi kepadatan peserta yang saat melakukan pelayanan di faskes. Namun terdapat beberapa tantangan dalam proses penerapannya seperti masyarakat yang lebih nyaman melakukan pelayanan atau penerimaan informasi secara langsung dan keluhan teknis seperti bug pada sistem yang di akibatkan oleh kualitas perangkat peserta.

pada implementasinya strategi komunikasi menggunakan JKN Mobile efektif memberikan pembaharuan yang positif terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Informan memberikan pernyataan adanya perubahan menjadi lebih efektif dari sisi Akses dan Pelayanan terkait interaksi dengan rumah sakit, yang cenderung kurang responsive sebelumnya. Secara keseluruhan Strategi komunikasi menggunakan JKN Mobile ini dianggap efektif.

4. Evaluasi Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Tindakan yang dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari pelaksanaan yang sudah diterapkan. Apakah berjalan sesuai rencana yang diharapkan atau tidak. Berikut hasil wawancara dari informan BS dan DA yang bekerja sebagai staf di BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang. informan AB dan ED sebagai peserta BPJS Kesehatan

Dalam proses penerapan JKN Mobile, BPJS Kesehatan mendapatkan tantangan dan respon yang bervariasi dari peserta. Untuk mengatasi hal tersebut BPJS Kesehatan sudah menyediakan petugas di setiap rumah sakit dan aplikasi SIPP untuk mengatasi keluhan di klinik FKTP. BPJS Kesehatan sudah berupaya memenuhi semua kebutuhan peserta. Permasalahan utama terletak pada pemahaman peserta (pelosok) yang kurang mengoptimalkan JKN Mobile. Mengatasi hal tersebut BPJS Kesehatan melakukan pendekatan kepada peserta melalui BPJS Keliling ke berbagai daerah untuk mencakup peserta yang kesulitan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui keefektifan dan pemahaman peserta dalam menggunakan JKN Mobile. Keseluruhan evaluasi terkait JKN Mobile memperlihatkan bahwa BPJS Kesehatan sudah berupaya untuk memberikan saluran komunikasi dan informasi kepada peserta, tetapi masih terdapat kekurangan dari peserta dalam hal pemahaman, penggunaan, dan penolakan peserta terhadap transformasi digital.

Hasil wawancara dari ke 2 informan (peserta) menyebutkan bahwa strategi yang dilakukan BPJS Kesehatan sudah efektif, ED memberi saran mengenai sosialisasi dan edukasi yang harus lebih sering dilakukan kepada yang belum mendapatkannya karena JKN Mobile memberi banyak kemudahan. Informan AB mengatakan bahwa merasakan perubahan yang positif terkait kinerja staf BPJS Kesehatan dalam mengatasi keluhan dan penerimaan informasi. Terdapat juga beberapa masukan dari ke 2 informan mengenai sosialisasi yang perlu diperluas dari sisi pembaharuan informasi terkait aplikasi JKN Mobile dan bug pada aplikasi yang masih terjadi sehingga mengganggu dalam melakukan pemanfaatannya.

5. Pelaporan Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Tindakan akhir dari kegiatan strategi komunikasi yang telah dilaksanakan untuk dilaporkan kepada pimpinan. Apabila hasilnya positif akan dijadikan landasan untuk program selanjutnya. apabila sebaliknya maka dijadikan evaluasi untuk program yang akan datang. Berikut hasil wawancara dari informan BS dan DA yang bekerja sebagai staf di BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang.

tahap pelaporan, BPJS Kesehatan berfokus pada evaluasi rutin dan tindak lanjut terhadap hasil kegiatan yang kemudian diteruskan ke kedeputian sebagai bahan pengolahan dan pembentukan strategi lanjutan. pelaporan dilakukan secara internal setiap bulan dan diteruskan ke dinas kesehatan daerah apabila terdapat temuan.

Pembahasan Penelitian

1. Penelitian BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Apris Martin dan Desi Maulida, Tahap penelitian dalam teori Hafied Cangara memiliki maksud untuk mengetahui permasalahan yang sedang di hadapi oleh suatu instansi atau perusahaan, bisa di sebut juga untuk mencari suatu fakta permasalahan di lapang. Penelitian dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang dengan cara pengolahan data keluhan dari peserta dan melakukan pengamatan kualitas pelayanan di faskes, selanjutnya data tersebut digunakan untuk menentukan indikator kualitas pelayanan dan membuat strategi perbaikan. Di tahap ini juga BPJS Kesehatan memanfaatkan survei oleh pihak ke 3 yang bersifat independen. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran objektif terkait kepuasan peserta, sehingga setrategi yang di rancang lebih terarah. peserta juga menegaskan terkait sosialisasi secara konsisten secara online maupun offline.

2. Perencanaan BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Muhammad Hanif Ahda dalam penelitiannya menjelaskan bahwa tahap perencanaan sama dengan perumusan, yaitu proses pembentukan langkah-langkah kedepan yang dimaksudkan untuk menentukan tujuan strategis dan membuat strategi untuk mencapai tujuan tersebut. dalam tahap perencanaan dibutuhkan strategi tentang penentuan sumber (komunikator), pesan, media, sasaran (segmen), dan efek yang diharapkan. Sumber disini adalah individu atau lembaga yang bersifat sebagai pemberi pesan berupa informasi atau sosialisasi. Selanjutnya media adalah perantara yang digunakan oleh sumber untuk menyampaikan pesannya kepada sasaran yang ingin dituju, yaitu komunikannya. Sasaran dari tahap perencanaan bisa berupa masyarakat luas atau kelompok tertentu, dengan tujuan memperoleh efek yang diharapkan. Perencanaan dilakukan secara online dan offline. BPJS Kesehatan melakukan perencanaan untuk sosialisasi JKN Mobile secara langsung di faskes dengan mengundang beberapa stake holder terkait. Perencanaan online dilakukan dengan menggunakan sosial media sebagai alat menyebarkan informasinya. Untuk mencakup seluruh peserta di berbagai daerah, BPJS Kesehatan membuat strategi tambahan yaitu kelas virtual JKN (KEVIN) dan program BPJS keliling. KEVIN merupakan kelas virtual melalui zoom sedangkan BPJS Keliling merupakan program layanan yang memudahkan akses untuk peserta yang berada di daerah pelosok.

3. Pelaksanaan BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Canny Alfianita Priscilla dalam penelitiannya menyebut bahwa tahap pelaksanaan merupakan tindakan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk menerapkan perencanaan yang sudah dibuat sebelumnya. Dari hasil wawancara, pelaksanaan strategi komunikasi terlihat cukup komprehensif. Pelaksanaan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan telah memberikan dampak positif terhadap pandangan peserta mengenai kualitas pelayanan. Aplikasi JKN Mobile menjadi solusi untuk mencegah terjadinya antrian panjang di faskes. Namun terdapat kendala dalam pelaksanaan ini berupa pemahaman digital yang beragam dikalangan peserta. Terdapat sebagian peserta yang memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung. dari hal tersebut menunjukkan bahwa strategi komunikasi perlu di sesuaikan dengan karakteristik target pengguna. Serta untuk mempertahankan dan meningkatkan dampak positif yang sudah terbentuk, diperlukan upaya yang terus berlanjut dalam edukasi masyarakat, peningkatan infrastruktur teknologi, dan evaluasi berkala terhadap efektivitas strategi komunikasi.

4. Evaluasi BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Ajeng Maryuani Kusmayadi dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Evaluasi merupakan tahapan untuk mengetahui serta menilai perolehan dari tahapan pelaksanaan yang telah diterapkan. Tahap evaluasi sangat membantu dalam menetapkan strategi komunikasi karena dari tahap evaluasi organisasi atau instansi dapat mengetahui apakah pelaksanaan yang telah diterapkan dapat digunakan kembali atau memerlukan modifikasi terlebih dahulu sebelum diterapkannya kembali pada pelaksanaan yang selanjutnya. Evaluasi terhadap penerapan strategi komunikasi menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya melalui fitur antrian online dan informasi transparan di JKN Mobile. Peserta menunjukkan bahwa respon dan perilaku tenaga kesehatan menjadi lebih profesional dan ramah. Namun, masih ada keluhan mengenai kendala teknis pada aplikasi, seperti masalah kompatibilitas perangkat dan akses internet. Hal ini menjadi masukan penting untuk pengembangan lebih lanjut. Strategi komunikasi yang efektif membutuhkan sinergi antara inovasi digital dan pendekatan interpersonal yang mendukung.

5. Pelaporan BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian yang di lakukan oleh Canny Alfianita. Dan Muhammad Hanif Ahda & Februr Rozi, Tindakan terakhir pada kegiatan strategi komunikasi yang sudah diterapkan, tahap ini bertujuan untuk melaporkan kegiatan yang berbentuk tulisan, dan berfungsi untuk mengetahui pencapaian terget dari suatu pelaksanaan, artinya apakah pelaksanaan tersebut sudah mencapai targernya atau belum. Pelaporan dilakukan secara tertulis ke kedepuitan sebagai bahan pengolahan dan pebentukan startegi lanjutan untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan terhadap hasil kegiatan. Pelaporan ini dilakukan secara internal setiap bulan berdasarkan pada evaluasi rutin dan di teruskan ke dinas kesehatan apa bila terdapat temuan. Langkah pelaporan yang sistematis ini diharapkan dapat memberikan umpan balik dan memperbaiki program yang di bentuk.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Mengoptimalkan Mutu Pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan ini menggunakan 5 stahapan yaitu penelitian, pelaksanaan, perencanaan, evaluasi, dan pelaporan.

1. Tahap Penelitian, BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang menggunakan database, survei lapangan, dan monitoring berkala yang dilakukan oleh pihak internal serta didukung oleh lembaga independen untuk mendapatkan data yang lebih objektif.
2. Tahap Perencanaan, BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang melakukan sosialisasi secara online dan offline termasuk edukasi melalui media sosial, forum, dan pelatihan langsung kepada peserta serta fasilitas kesehatan. Hal ini menunjukkan komitmen dalam meningkatkan aksesibilitas informasi kepada masyarakat. Pembentukan strategi program lanjutan untuk menjangkau peserta yang berada di daerah pelosok sehingga tidak mendapatkan informasi dan edukasi yang sempurna. Program tersebut adalah BPJS keliling yang memberikan pelayanan secara langsung di daerah pelosok, serta KEVIN sebagai kegiatan sosialisasi melalui media online (zoom).
3. Tahap Pelaksanaan, BPJS Kesehatan menggunakan Aplikasi digital seperti aplikasi JKN Mobile untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kegiatan seperti BPJS Keliling dan kelas virtual juga membantu memperluas jangkauan sosialisasi.
4. Tahap Evaluasi, secara berkala untuk memastikan strategi yang diterapkan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Kendala teknis, seperti masalah pada aplikasi JKN Mobile, menjadi perhatian khusus untuk peningkatan terhadap program berlangsung sehingga diharapkan dapat memberikan strategi berkelanjutan.
5. Tahap Pelaporan, Laporan hasil implementasi strategi komunikasi disusun untuk memberikan rekomendasi terkait pengembangan program pelayanan ke depan, khususnya dalam mengoptimalkan teknologi digital dalam pelayanan Kesehatan, diserahkan ke Kedepuitan secara tertulis, sistematis dan dikaji ulang secara masif dengan pihak terlibat dalam penerapan dan pembetulan strategi, Seperti Fasilitas Kesehatan dan Dinas Kesehatan.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Alinda Hardiantoro, I. E. P. (2022). Ramai soal Pengguna BPJS Kesehatan Harus Menunggu Pelayanan Berjam-jam. [https://www.kompas.com/tren/read/2022/12/02/160500265/dilihat : 10 Juni 2024](https://www.kompas.com/tren/read/2022/12/02/160500265/dilihat%3A%2010%20Juni%202024)
- Arisandi, M. Z. (2020). Mekanisme Pengawasan Terhadap Peserta Bpjs Ditinjau Dari Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Journal of Law*, 7(1), 1–15. <https://webcache.googleusercontent.com>
- Cangara, H. (2014). *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Effendy, O. U. (2018). *Ilmu, Teori dan Filsafat komunikasi*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Firdaus, A. (2021). Antrean dan diskriminasi mendominasi keluhan peserta BPJS Kesehatan. Antara News. <https://m.antarane.ws.com/amp/berita/2031571/> di lihat : 7 Mei 2024

- Fitrah, M., & Lutfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian penelitian kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. CV Jejak.
- kaharuddin. (2021). Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. *Equilibrium : Jurnal Pendidikan*, 9(1), 1–8. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>
- Ningtyas, D. A. (2019). Pengaruh Undang-Undang No 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Terhadap Kebijakan Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTRL). *Jurnal Infokes*, 3(1), 42–57. <https://doi.org/10.56689/infokes.v3i1.52>
- Pramana, & Priastuty, C. W. (2023). Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 30–41. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.98>
- Putriana, E. B., Tata, J. F., & Sudarwadi, D. (2023). Pemanfaatan Aplikasi M-JKN untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Manokwari. *Lensa Ekonomi*, 17(2), 103–112. <https://journal.feb.unipa.ac.id/index.php/lensa/article/view/314>
- Suhadi, S. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11–22. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>
- Triyono, A. (2021). *metode penelitian komunikasi kualitatif*. Bintang Pusataka Madani.
- Zainal Muttaqin. (2023). UU Kesehatan dan Antrean Rawat Inap Pasien BPJS. *Kompas.Id*. <https://www.kompas.id/baca/opini/2023/12/04/> dilihat : 23 Juli 2024
- Wuryanto, B. S. (2024). Tanggung Gugat BPJS Atas Diskriminasi Pelayanan Pengguna Bpjs Yang Dilakukan Oleh Fasilitas Kesehatan. *Kultura : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 156–165. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura>

