

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KOTA TANGERANG SELATAN DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI *MOBILE* JKN

Julya Fatikasari
Julyafatikasari@gmail.com
Dini Maryani Sunarya
Dini.maryani@budiluhur.ac

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Budi Luhur

ABSTRACT

***This study aims to** find out how the public relations communication strategy implemented by the Health Insurance Agency of the City of South Tangerang in socializing the JKN Mobile application. **The formulation of the problem** of this research is how the public relations strategy of the Social Security Administration Agency of the City of South Tangerang in promoting the JKN Mobile application. Researchers used the **Communication Strategy Concept** from Anwar Afirin. **The subjects** of this study were the Head of Expansion and Compliance, Relationship officers, BPJS Health participants, the subjects consisted of key informants and informants. **The object of this research** is the public relations communication strategy of the health insurance provider body in disseminating the South Tangerang JKN Mobile Application. **Researcher data collection** is obtained through observation, interview, and literature study. **The results** of the study found that the public relations strategy of the South Tangerang City Social Security Health Organizers in disseminating the JKN Mobile application using communication strategies summarized in the process of getting to know the audience, composing messages, setting methods, and selection of media use with the aim that information is conveyed properly to the audience .*

Keywords : Strategy, Communication, Communication Strategy, Government Public Relations, Socialization.

PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat (Humas) adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur-prosedur seorang individu atau sebuah organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik¹. Definisi tersebut menjelaskan bahwa Humas merupakan suatu kegiatan komunikasi yang terencana dan memiliki tujuan-tujuan spesifik yang hendak dicapai. Publik sasarnya bukan hanya berada di dalam perusahaan, tetapi juga yang berada di luar perusahaan.

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting agar manusia dapat bertahan hidup dan melakukan aktivitas. Pentingnya kesehatan ini mendorong pemerintah untuk menyediakan layanan kesehatan agar masyarakat dapat mengakses kebutuhan kesehatan bermutu dengan biaya yang terjangkau. Akses layanan kesehatan menjadi salah satu jenis layanan publik merupakan ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan data BPJS Kesehatan jumlah peserta BPJS Kesehatan Kota Tangerang Selatan hingga 21 Februari

2019 mencapai 1.397.721 jiwa². Dan jumlah peserta BPJS Kesehatan kota Tangerang hingga Juni 2020 mencapai 1.704.283 Jiwa³. Tangerang Selatan merupakan daerah pemekaran dari Kota Tangerang, Pencapaian pertumbuhan perekonomian di Kota Tangerang Selatan mengalami kenaikan yang signifikan. Bahkan telah menembus 8,48% dan menjadi angka tertinggi nasional. Presentasi tersebut berdasarkan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di daerah dengan tujuh kecamatan yakni pada 2014 lalu mencapai 77,13%. Angka tersebut meningkat dibandingkan pada 2010 sebesar 75,38%⁴.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2018 tentang optimalisasi program jaminan kesehatan nasional sampai dengan 1 Desember 2018 155 kabupaten/kota di Indonesia sudah berstatus *Universal Health Coverage* (UHC)⁵. Adanya peraturan tersebut menjadikan Kota

² <https://pemilu.kompas.com/read/2019/02/23/12140271/kini-bpjs-kesehatan-kota-tangerang-punya-layanan-autodebet>

³ Data BPJS Kesehatan kota Tangerang

⁴ <https://www.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/15/09/12/nuivai282-perekonomian-tangsel-tertinggi-nasional>

⁵ <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2018/998/Realizing-Smart-City-South-Tangerang-City-Ensures-All-Residents-Guaranteed-JKN-KIS>

¹ Frazier Moore, *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm.6

Tangerang Selatan ditetapkan sebagai kota pertama yang mendapatkan predikat gelar *Universal Health Coverage* (UHC) atau kepemilikan BPJS Kesehatan untuk 95% lebih dari jumlah penduduknya⁶. Hal tersebut menunjukkan kepedulian Pemerintah Daerah dalam menyediakan layanan kesehatan di Wilayah Kota Tangerang Selatan.

Universal Health Coverage (UHC) merupakan predikat/ penghargaan yang diberikan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) RI yang diberikan kepada daerah yang penduduknya sudah terdaftar menjadi peserta JKN-KIS mencapai 95% dari jumlah penduduknya. *Universal Health Coverage* (UHC) merupakan sistem penjaminan kesehatan yang memastikan setiap warga dalam populasi memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, bermutu dengan biaya yang terjangkau⁷.

Untuk mendapatkan predikat *Universal Health Coverage* (UHC) tentu harus ditunjang dengan pelayanan fasilitas kesehatan yang berkualitas. Untuk mewujudkan UHC maka pemerintah Indonesia melaksanakannya melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2019 Anggaran

Pendapatan Belanja Daerah (APBD) kota Tangerang Selatan sudah mengcover *Universal Health Coverage* (UHC), maka 100% iuran BPJS sudah dicover oleh pemerintah Kota Tangerang Selatan. Saat ini 1,2 juta lebih warga Tangerang Selatan terdaftar di BPJS Kesehatan yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah kota.⁸ Dan hal tersebut berhasil membuat Tangerang Selatan menjadi kota pertama yang mendapat predikat *Universal Health Coverage* (UHC).



Perkembangan teknologi menjadi tantangan bagi lembaga pemerintah saat ini untuk melihat sisi digitalisasi dan untuk melakukan pengembangan pada pelayanannya. Melalui aplikasi *Mobile JKN*, berbagai kemudahan dalam sentuhan jari dapat dirasakan manfaatnya oleh para peserta BPJS Kesehatan. Sebuah aplikasi berbasis android yang disediakan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan para peserta mengakses layanan BPJS Kesehatan seperti cek

⁶ <https://jakarta.tribunnews.com/2018/12/14/ditetapkan-sebagai-uhc-seluruh-warga-tangerang-selatan-dianggarkan-punya-bpjs-kesehatan>

⁷ <https://mediakom.sehatnegeriku.com/universal-health-coverage/>

⁸ <https://serpongupdate.com/mou-universal-health-coverage-pemkot-tangsel-dan-bpjs-kesehatan/>

tagihan, cek kartu e ID, skrining kesehatan, ubah data, cek *virtual account*, dan layanan informasi lainnya lebih cepat dan mudah.



Gambar 1.1

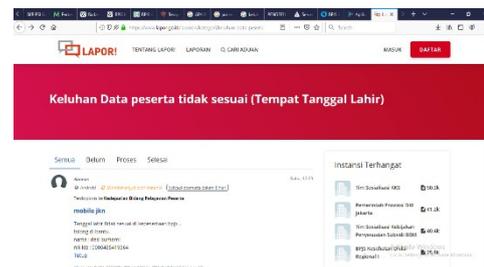
Gambar: Tampilan pada Aplikasi *Mobile JKN*

Sumber:

<https://www.google.com/search?q=TAMPILAN+MENU+MOBILE+JKN+PADA+BPJS+KESEHATAN>, diakses pada 12 Oktober 2019 pukul 23.10 WIB.

Aplikasi *Mobile JKN* yang dikembangkan pada tahun 2017 telah memiliki banyak *user* saat ini tercatat pengguna aplikasi *Mobile JKN* versi android telah diunduh lebih dari satu juta pengguna dan aplikasi *Mobile JKN* versi IOS lebih dari dua ribu pengguna.⁹ *Mobile JKN* masuk

⁹<https://www.republika.co.id/berita/nasional/pemprov-jabar/>



menjadi Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 yang diselenggarakan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.¹⁰

Mobile JKN menjadi salah satu ikon dari Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang dikelola BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik mengembangkan *Mobile JKN* dengan harapan semakin memudahkan peserta dalam hal pelayanan khususnya pelayanan administratif di era digital.

Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan Kota Tangerang Selatan pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di Tangerang Selatan pada Februari 2019 mencapai 138.653 pengguna. Aplikasi *Mobile JKN* yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan tentunya memiliki banyak sekali manfaat yang bisa didapatkan, tetapi seiring dengan penggunaannya aplikasi tersebut tidak luput memberikan masalah baru untuk BPJS Kesehatan.

¹⁰[18/06/22/paptl7371-malas-antre-ayo-download-aplikasi-mobile-jkn](https://www.liputan6.com/health/read/3648287/mobile-jkn-satu-dari-99-top-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2018)

¹⁰<https://www.liputan6.com/health/read/3648287/mobile-jkn-satu-dari-99-top-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2018>

Salah satu hal umum yang sering ditemui adalah kurangnya pengetahuan mengenai aplikasi *Mobile* JKN, keluhan data peserta tidak sesuai seperti (tempat, tanggal lahir) yang dimiliki peserta dengan yang tercantum di kartu BPJS Kesehatan dan jumlah *complain* pada aplikasi *Mobile* JKN di media sosial Twitter sehingga menyulitkan peserta dalam menggunakan aplikasi tersebut.

nri/ diakses pada 1 Desember 2019 pukul 19.10 WIB

Berdasarkan data pengguna Aplikasi *Mobile* JKN di Tangerang Selatan yang cukup rendah yaitu hanya 138.653 pengguna dari data jumlah peserta BPJS Kesehatan Kota Tangerang Selatan mencapai 1.397.721 jiwa, dan mengenai pemberitaan yang beredar di media massa dan media sosial Twitter, pihak BPJS Kesehatan memerlukan suatu cara untuk mengatasi permasalahan yang terjadi.

Perlunya penyebaran suatu informasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN dan sosialisasi penggunaan aplikasi agar tidak terjadi kesalahan bagi para peserta. Dengan adanya teknologi baru ini juga harus diimbangi dengan kecerdasan pengguna untuk memanfaatkan dengan baik dan pengetahuan aplikasi resmi yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan agar akses penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dapat bermanfaat dengan baik.

Berdasarkan data pengguna yang cukup rendah dan pemberitaan yang beredar di media massa dan media sosial Twitter serta kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi *Mobile* JKN yang baru berjalan selama 2 tahun sejak 2017 peneliti memiliki ketertarikan yang lebih dalam pada sosialisasi mengenai Aplikasi *Mobile* JKN. Oleh sebab itu, peneliti melakukan penelitian untuk melihat bagaimana



Gambar 1.2

Pemberitaan mengenai keluhan pada Aplikasi *Mobile* JKN

Sumber: <https://lapor.go.id> diakses pada 12 oktober 2019 pukul 01.10 WIB



Gambar 1.3

Complain yang terdapat pada Media Sosial Twitter

Sumber: <https://twitter.com/bpjskesehata>

Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat yang digunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang Selatan dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile JKN*.

Hal tersebut yang melatarbelakangi peneliti dalam melakukan penelitian, karena penelitian ini akan difokuskan pada komunikasi Hubungan Masyarakat (Humas) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mengetahui bagaimana strategi humas dalam mensosialisasikan Kartu Elektronik/ Digital BPJS Kesehatan, dan penelitian ini dilakukan pada BPJS Kesehatan Cabang Tangerang Selatan. Oleh karena itu, peneliti memilih judul **“Strategi Komunikasi Humas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan Aplikasi *Mobile JKN*”**.

Pengertian Strategi komunikasi merupakan paduan antara perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Vera, 2020:168).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi humas badan penyelenggara jaminan sosial kesetan kota Tangerang Selatan dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile JKN*.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep strategi komunikasi dari Anwar Arifin yang terdiri dari 4 poin

yaitu (1) Mengenal Khalayak, (2) Menyusun Pesan, (3) Menetapkan Metode, dan (4) Seleksi Media.

Teori ini sesuai karena dalam mensosialisasikan suatu kegiatan atau program yang dilakukan perlu adanya pengkategorian seperti Mengenal Khalayak agar tau target tujuan sasaran sosialisasi. Menyusun Pesan, agar pesan tersampaikan dengan baik perlu disusun sebaik mungkin agar pesan yang disampaikan dapat diterima khalayak.

Menetapkan Metode, menurut Anwar Arifin ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam menyampaikan pesan kepada khalayak yaitu berdasarkan cara pengulangannya ada metode *Redudancy*/pengulangan dan berdasarkan isinya ada metode informatif, edukatif, dan persuasif. Dan yang terakhir Seleksi Media, dalam menyeleksi media untuk digunakan dalam sosialisasi tentu pemanfaatan media komunikasi yang tepat dapat mempermudah penyebaran informasi hingga merata dan menjangkau semua khalayak.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme, karena peneliti ingin mengamati realita yang terjadi adalah bagaimana strategi komunikasi hubungan masyarakat BPJS Kesehatan Kota Tangerang Selatan dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile JKN*. Karena dibutuhkan

pengamatan langsung, observasi dan wawancara untuk memperoleh gambaran yang rinci dan hasil yang terukur dari proses sosialisasi.

Realitas memang ada namun tidak dapat sepenuhnya diperoleh. Realitas dikontrol hukum alam dan hanya dapat dipahami sebagian. (Agus Salim, 2006:77).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Paradigma dalam penelitian ini akan berpijak dari paradig *post-positivisme*. Penelitian *post-positivisme* di pengaruhi oleh banyak perspektif interaksi simbolis ini mengatakan bahwa manusia secara aktif dan kreatif mengembangkan respon terhadap stimulus dalam dunia kognitifnya. Dalam proses sosial, individu manusia dipandang sebagai pencipta realitas sosial yang relatif bebas didalam dunia sosialnya. Realitas sosial itu memiliki makna apabila realitas sosial tersebut dikonstruksikan dan dimaknakan secara subjektif oleh individu lain, sehingga memantapkan realitas itu secara objektif.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli mengenai penelitian kualitatif maka peneliti memahami bahwa penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan dan menginterpretasikan suatu fenomena secara utuh dengan menggunakan serangkaian kata tanpa harus bergantung pada sejumlah angka.

Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau

lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar individu tersebut secara holistic (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan (Moleong, 2013:4).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif sebagai falsafah yang mendasari metodologi penelitian, karena peneliti akan melakukan penelitian secara menyeluruh dan mendalam, melakukan penalaran memaknai, mengembangkan/membangun teori, menafsirkan, melakukan wawancara dan observasi yang akan dijelaskan dalam bentuk kata-kata.

Wawancara dalam riset kualitatif yang disebut sebagai wawancara mendalam (*depth interview*) atau wawancara intensif (*intensive-interview*) dan kebanyakan tak berstruktur. Tujuannya untuk mendapatkan data kualitatif yang mendalam. (Kriyantono, 2014:100).

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer dengan wawancara jenis semi terstruktur, karena peneliti telah menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu tetapi pada proses wawancara nanti memungkinkan peneliti untuk menanyakan pertanyaan-pertanyaan diluar daftar pertanyaan yang telah disiapkan, pertanyaan-

pertanyaan secara bebas yang masih terkait dengan permasalahan penelitian.

Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan yaitu pada bulan November-Desember 2019. Lokasi yang digunakan sebagai tempat penelitian adalah Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Kota Tangerang, jalan Perintis Kemerdekaan II No.2 Cikokol, Kelurahan Babakan, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber yakni membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Peneliti selain akan mengadakan wawancara dengan *key informan* yang merupakan karyawan BPJS Kesehatan, peneliti juga akan melakukan wawancara dengan informan pendukung yaitu peserta BPJS Kesehatan untuk membandingkan dan mengecek kembali informasi yang telah diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini merupakan gambaran umum dan diharapkan dapat menjawab masalah penelitian. Dalam hasil penelitian ini peneliti menggali informasi sebanyak mungkin untuk mendapatkan fakta yang sebenar-benarnya. Penelitian ini diperoleh berdasarkan observasi non partisipan dan wawancara dengan *key*

informan dan *informan* untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan BPJS Kesehatan dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile* JKN. Peneliti menggunakan konsep Strategi Komunikasi dari Anwar Arifin yang digunakan dengan hasil observasi dan wawancara untuk mencapai tujuan dari penelitian.

Peneliti telah melakukan wawancara untuk mengumpulkan data-data terkait. Peneliti mendeskripsikan mengenai Strategi Komunikasi Humas BPJS Kesehatan dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile* JKN. Peneliti menganalisis secara mendalam dengan teknik pengumpulan data dari hasil wawancara dengan *key informan* dan *informan* dari hasil penelitian ini dapat terlihat bagaimana strategi komunikasi BPJS Kesehatan dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile* JKN.

Dalam Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan cara mendapatkan informasi ataupun data melalui wawancara dan observasi non partisipan. Dan yang dibahas pada bab ini adalah data-data hasil wawancara, yang peneliti lakukan pada bulan November – Desember 2019.

Dengan menentukan *key informan*, peneliti mempertimbangkan bahwa karakteristik *key informan* dianggap memiliki banyak informasi. Maka *key informan* pada penelitian ini adalah Bapak Trimulianto selaku Kepala Bidang Perluasan dan

Kepatuhan BPJS Kesehatan kota Tangerang Selatan. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara mendalam dengan informan internal dan eksternal sebagai pihak yang memberikan informasi kepada peneliti.

Peneliti menggunakan teori Strategi komunikasi dari Anwar Arifin yang terdiri dari 4 point yaitu mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode, seleksi media. Peneliti akan menggunakan pertanyaan wawancara berdasarkan konsep strategi komunikasi dari Anwar Arifin oleh key informan, dan informan.

1. Mengetahui Khalayak

Sangat penting bagi suatu lembaga dalam mengenal khalayaknya karena khalayaknyalah yang menjadi penentu berhasil atau tidaknya suatu strategi komunikasi yang telah dirumuskan. Khalayaknya juga sangat berpengaruh dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, karena sebesar apapun biaya yang dikeluarkan, waktu dan juga tenaga yang dikeluarkan untuk mempengaruhi mereka, namun jika khalayak tidak tertarik pada program yang ditawarkan maka kegiatan komunikasi yang dilakukan tidak akan berjalan semestinya dan akan sia-sia.

Hasil penelitian yang di dapatkan menurut strategi komunikasi Mengetahui Khalayak yaitu bahwa target khalayak dari sosialisasi BPJS Kesehatan meliputi dua sektor yaitu Penerima Upah (PU) dan Bukan Penerima Upah (BPU/perorangan). Dan sosialisasi ini dilakukan di

perusahaan dan bukan perusahaan seperti kantor kelurahan dan kantor kecamatan.

2. Menyusun Pesan

Setelah mengenal khalayak dan situasinya, maka langkah selanjutnya dalam perumusan strategi komunikasi ialah menyusun pesan, yaitu menentukan tema dan isi materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari pesan tersebut ialah mampu membangkitkan perhatian. Maka materi sebuah pesan sangat penting untuk disusun dan membuat strategi dengan baik karena tidak semua khalayak memiliki kemampuan yang sama dalam memahami informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikannya.

Hasil yang di dapatkan menurut Strategi Komunikasi Menyusun Pesan dalam sosialisasi Aplikasi *Mobile* JKN yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Tangerang Selatan adalah berdasarkan penyampaian pesan verbal dan non verbal. Penyampaian pesan verbal disampaikan secara langsung dengan tatap muka dengan audiensnya. Sedangkan pesan non verbal berupa *body language*, *gesture*, pada saat menyampaikan materi tentang sosialisasi Aplikasi *Mobile* JKN.

3. Menetapkan Metode

Menurut Anwar Arifin ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam menyampaikan pesan kepada khalayak, yaitu berdasarkan cara pelaksanaannya ada metode pengulangan (*Redudancy*) dan berdasarkan

isinya terdapat metode informatif, persuasif, dan edukatif. Dari metode-metode penyampaian tersebut, BPJS Kesehatan Kota Tangerang Selatan menetapkan metode informatif, persuasif, dan edukatif.

Hasil penelitian yang di dapatkan menurut strategi komunikasi Menetapkan Metode yaitu ada dua metode berdasarkan cara pelaksanaan dan isi pesannya yang disampaikan. Berdasarkan cara pelaksanaannya adalah metode *Redundancy* atau metode pengulangan. Berdasarkan isi pesannya adalah edukatif, persuasive, dan informatif.

4. Seleksi Media

Seleksi penggunaan media merupakan langkah keempat dalam perumusan strategi komunikasi. Dalam menyusun pesan dari komunikasi yang ingin disampaikan kepada khalayak, kita juga harus selektif dalam pemilihan media yang akan digunakan untuk sosialisasi. Begitupun dalam seleksi penggunaan media, media yang digunakan harus disesuaikan dengan target yang ingin dicapai.

Hasil penelitian yang di dapatkan menurut Strategi Komunikasi Seleksi Media yaitu menggunakan media massa dan media antar pribadi. Media massanya menggunakan media cetak dan media online. Media cetaknya berupa brosur, spanduk, poster, standing banner, dan leaflet. Media onlinenya menggunakan email blast dan media sosial. Dan media antar pribadi

menggunakan surat menyurat dan telepon yang digunakan sebagai layanan *call center*.

KESIMPULAN

BPJS Kesehatan kota Tangerang Selatan mensosialisasikan inovasi terbaru yaitu aplikasi *Mobile JKN* melalui strategi komunikasi yang terangkum dalam proses mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode, dan seleksi penggunaan media dengan tujuan agar informasi tersampaikan dengan baik.

1. Mengenal Khalayak: Dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile JKN*, BPJS Kesehatan kota Tangerang Selatan membagi khalayak menjadi dua sektor utama yaitu **Penerima Upah (PU)** yaitu perusahaan-perusahaan yang terdaftar di BPJS Kesehatan. Dalam melakukan sosialisasi sektor penerima upah juga di klasifikasikan berdasarkan tingkat pengetahuan dari peserta BPJS Kesehatan. Lalu yang kedua sektor **Bukan Penerima Upah (BPU)** atau perorangan yang artinya membayar iuran BPJS Kesehatan dengan biaya di tanggung sendiri bukan di tanggung perusahaan yang terdaftar di BPJS Kesehatan.

2. Menyusun Pesan: Dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile JKN* terdapat dua jenis penyusunan pesan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan kota Tangerang Selatan yaitu pesan berbentuk verbal dan non verbal. Yang pertama yaitu

pesan verbal artinya pesan yang disampaikan secara langsung berupa bahasa atau kata-kata. Yang kedua pesan non verbal adalah pesan yang disampaikan melalui mimic, gesture, gambar, dan lainnya. Pesan yang disampaikan secara verbal dan non verbal dapat dilihat dari aktivitas sosialisasi yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan kota Tangerang Selatan melalui komunikasi satu arah dan komunikasi dua arah di sesuaikan dengan kebutuhan khalayaknya.

3. Menetapkan Metode:

Dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile* JKN metode penyampaian pesan menurut cara pelaksanaannya yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan kota Tangerang Selatan adalah metode *Redudancy* atau metode pengulangan. Karena pesan yang disampaikan menjelaskan mengenai informasi dan manfaat tentu memiliki pengaruh terhadap tingkat pemahaman khalayak. Pesan yang disampaikan secara berulang-ulang tentu memiliki peluang besar untuk lebih mudah diingat. Dalam menetapkan metode dalam proses sosialisasi metode yang digunakan berdasarkan isi pesannya yaitu informatif, persuasif, dan edukatif.

4. Seleksi Media: Dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan kota Tangerang Selatan agar mencapai target khalayak tentu memilih beberapa media komunikasi untuk digunakan. Pemilihan media tersebut disesuaikan dengan tujuan yang

hendak dicapai. Media tersebut terdiri dari media massa. **Media Massa** yang digunakan adalah media cetak dan media *online*. Media cetak terdiri dari brosur, leaflet, poster, spanduk, dan standing banner. Dan untuk media *online* menggunakan email blast dan media sosial seperti facebook, instagram, dan twitter yang berisikan informasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN. Lalu yang kedua menggunakan **Media antarpribadi** yang terdiri dari surat-menyurat dan telepon. Dalam hal ini surat yang dimaksud adalah surat yang digunakan BPJS Kesehatan kota Tangerang Selatan untuk menyebarkan pesan, informasi, atau pun undangan kepada perusahaan yang terdaftar di BPJS Kesehatan kota Tangerang Selatan. Lalu telepon yang digunakan sebagai media layanan *call center*.

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan di dalam penelitian ini, berikut adalah saran yang diberikan peneliti baik secara Teoritis maupun praktis.

SARAN

Saran Teoritis

Diharapkan bagi penelitian selanjutnya bisa menggunakan teori yang berbeda. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai keilmuan konsep strategi komunikasi dalam mensosialisasikan suatu program atau kegiatan.

Saran praktis

Peneliti berharap BPJS Kesehatan tetap konsisten dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya. BPJS Kesehatan terus melakukan sosialisasi guna menyebarkan informasi mengenai program tersebut agar kenyamanan dan *feedback* positif dari para peserta BPJS semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Frazier, Moore.
2004. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana

Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiarawacana

Vera, Nawiroh. (2020). Strategi Komunikasi Dosen Dan Mahasiswa Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Daring Selama Pandemic Covid-19. *Avant Garde*, 8(2), 165-177.

INTERNET :

<https://www.kompas.com>
<https://www.republika.co.id>
<https://www.bpjs-kesehatan.go.id>
<https://www.jakarta.tribunnews.com>

<https://www.mediakom.sehatnegeriku.com/universal-health-coverage>

<https://www.serpongupdate.com>

<https://www.republika.co.id>
<https://www.liputan6.com>