

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awal tahun 2014, pemerintah Indonesia mengeluarkan jaminan sosial dibidang kesehatan yang disebut dengan BPJS Kesehatan, dengan berlandasan hukum UU No 40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional dan UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan bertujuan memberikan jaminan sosial nasional untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak demi terwujudnya masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur.

Mereka yang menjadi anggota kepesertaan BPJS kesehatan adalah warga negara Indonesia dan warga negara asing yang bekerja di Indonesia minimal 6 bulan. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan para pekerjanya sebagai anggota BPJS sedangkan mereka yang bukan pekerja atau karyawan sebuah perusahaan wajib untuk mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS Kesehatan (Pertiwi et al., 2017).

BPJS Kesehatan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial tersebar diseluruh provinsi di Indonesia. BPJS Kesehatan mengeluarkan program Jaminan Kesehatan Nasional dan Kartu Indonesia Sehat (JKN dan KIS) agar masyarakat Indonesia yang kurang mampu untuk menjadi sehat dan sejahtera. bagi masyarakat

yang kurang mampu kesehatan di tanggung oleh pemerintah sehingga mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak (Kesehatan et al., n.d.).

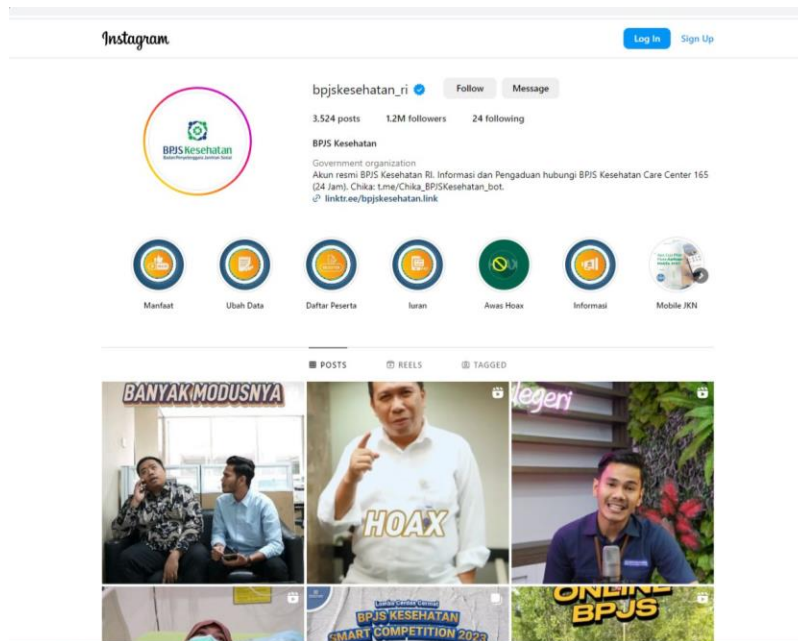
Keluhan dari masyarakat dapat menjadi bahan evaluasi bagi suatu organisasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga organisasi dapat mengetahui apa yang menjadi kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Pertiwi et al., 2017). Keluhan yang sering masuk ke dalam BPJS Kesehatan itu berbagai macam hal tersebut dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Top 10 Pengaduan Keluhan Terhadap BPJS Kesehatan

No	SUB KATEGORI (Inbound)	JUMLAH
1.	SMS VA tidak diterima oleh calon peserta lebih dari 3 hari setelah pendaftaran	1281
2	Kartu JKN KIS belum diterima lebih dari 7 hari setelah pembayaran pertama	776
3	Nomor VA tidak terdaftar/ <i>blank</i> saat melakukan pembayaran	508
4	Iuran bulan sebelumnya sudah dibayarkan namun tagihan bulan berjalan dua bulan	269
5	Tagihan iuran tidak sesuai dengan jumlah peserta terdaftar	219
6	Non-aktif penangguhan peserta	164
7	Iuran sudah dibayarkan, ada dalam data <i>realtime</i> namun tidak ada dalam data FTP	102

8	Iuran sudah dibayarkan namun tidak ada dalam data <i>realtime</i> maupun FTP	94
9	Nomor VA tidak dikenal (pembayaran pertama kali)	92
10	Non-aktif karena iuran	72
SubTotal		3577

Penggunaan teknologi yang semakin pesat dari masa ke masa telah mengubah cara kita mengakses informasi dan berkomunikasi . Salah satu platform media sosial yang populer saat ini adalah Instagram. Pada tahun 2023, Instagram merupakan salah satu media sosial yang banyak digunakan oleh pengguna internet di Indonesia, mencapai sekitar 86,5%. Keberadaan pengguna Instagram yang begitu banyak memungkinkan penyebaran informasi menjadi lebih cepat dan memfasilitasi pengaduan terkait pelayanan BPJS Kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan (Nahdiana et al., 2022).



Gambar 1.1 Media Sosial Instagram BPJS Kesehatan

Media sosial melalui Instagram ada 6 masalah umum yang paling sering ditemukan dalam pengaduan keluhan BPJS Kesehatan Pertama, antrian berobat yang lama dan panjang. Kedua, ada kesenjangan antara cakupan manfaat yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dengan biaya operasional rumah sakit untuk melakukan tindakan. Akibatnya, banyak rumah sakit, terutama rumah sakit swasta yang menolak pasien rujukan BPJS dengan alasan kamar yang penuh. Ketiga, tentang kebijakan yaitu, kebijakan yang dibuat oleh Presiden Joko Widodo yang mengeluarkan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Menurut YLKI, dengan adanya kebijakan baru tersebut membuat anggota peserta BPJS Kesehatan bingung dalam soal pergantian kartu. Pada awalnya kartu tersebut dinamakan kartu BPJS Kesehatan lalu dirubah menjadi KIS (Kartu Indonesia

Sehat). Walaupun kartunya berbeda, tetapi fungsi kartu tersebut tetap sama. Keempat, kurangnya sosialisasi sistem tarif INA-CBGs (*Indonesia Case Base Groups*) yang belum dilaksanakan dengan maksimal. INA-CBG merupakan sistem pembayaran dengan sistem "paket", berdasarkan penyakit yang diderita pasien. Rumah Sakit akan mendapatkan pembayaran berdasarkan tarif INA-CBGs yang merupakan rata-rata biaya yang dihabiskan oleh untuk suatu kelompok diagnosis. Contoh kasusnya adalah masih ada rumah sakit yang memulangkan pasien karena menganggap kartu yang dipakai sudah habis. kelima, Nonaktif di akhir bulan BPJS Kesehatan karena tagihan sudah membengkak menyebabkan masyarakat tidak bisa bayar iuran yang seharusnya dibayar setiap bulan berjalan. Keenam, kurangnya sosialisasi terkait denda pelayanan dimana Menurut masyarakat sudah membayar iuran tapi sampai dirumah sakit mereka harus membayar iuran lagi (Rumengan et al., 2015).

Media sosial yang ditawarkan oleh Instagram dengan mudah digunakan dan menarik minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi nya. Memposting foto atau video, memberikan like dan komentar pada postingannya, dan memfollow hingga mencari relevan dengan hastag adalah semua contoh yang ada diaplikasi Instagram. sehingga mempermudah suatu organisasi dalam melakukan kegiatan promosi BPJS Kesehatan melalui media sosial Instagram (Kesehatan et al., n.d.).

Instagram dapat menjadi alat yang efektif untuk menyampaikan informasi dan pengaduan tentang layanan BPJS Kesehatan. Karena banyaknya pengguna Instagram, masyarakat dapat dengan mudah mengakses konten BPJS Kesehatan. Pengguna

Instagram dapat mengakses akun resmi BPJS Kesehatan untuk mendapatkan informasi terkini tentang program-program, kebijakan, atau perubahan dalam pelayanan kesehatan. Ini memungkinkan penyebaran informasi lebih cepat dan lebih luas daripada harus mengunjungi kantor BPJS Kesehatan. (Fatikasari & Sunarya, 2021)

Perkembangan teknologi, terutama media sosial seperti Instagram, telah memberikan dampak positif dalam penyebaran informasi dan pengaduan terkait pelayanan BPJS Kesehatan. Penggunaan Instagram memungkinkan informasi dapat tersampaikan dengan cepat dan efisien kepada masyarakat serta memfasilitasi pengaduan secara online tanpa harus melakukan kunjungan langsung ke kantor BPJS Kesehatan (Nahdiana et al., 2022).

Menanggapi keluhan tersebut, Selain menyediakan pelayanan offline. BPJS Kesehatan menyediakan pelayanan dalam bentuk online. Dalam pelayanan online, BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan bisa melalui *care center* dengan menghubungi nomor 1500-400. *Care center* tersebut bisa dihubungi selama 24 jam. Tetapi karena banyaknya jumlah peserta, pelayanan BPJS Kesehatan melalui *care center* belum maksimal. Karena masih banyak peserta yang mengalami kesulitan untuk menghubungi *care center* tersebut. Sehingga para peserta sulit untuk terhubung. Peserta harus beberapa kali menelpon baru bisa terhubung oleh *care center*. Hambatan *care center* dalam menjawab atau merespon telepon masuk yang lama dikarenakan tingginya jumlah call yang masuk dan jumlah agent yang standby itu tidak sesuai. Karena agent inbound yang bekerja hanya 25 orang. Agent inbound adalah agent yang

bertugas dalam menjawab dan menerima telepon masuk. Jadi, kalau saat 25 agent itu diwaktu yang sama sedang mengangkat telepon semua, maka call yang masuk otomatis akan tertahan sehingga peserta yang menghubungi care center BPJS Kesehatan harus menunggu antrian telepon terlebih dahulu jika ingin terhubung (Fatikasari & Sunarya, 2021).

Selain melalui care center, pelayanan online bisa dilakukan melalui media sosial Instagram BPJS Kesehatan. masyarakat dapat menyampaikan keluhannya melalui media sosial Instagram dengan cara berkomentar dan memberi pesan ke official account Instagram BPJS Kesehatan. Admin dari Instagram BPJS Kesehatan tersebut, akan fast response dalam menanggapi keluhan dari masyarakat (Listiyana & Eunike Raffy Rustiana, 2014).

Strategi komunikasi pelayanan BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat dapat melalui pelayanan online. Sehingga keluhan tersebut dapat diatasi dan diperbaiki dengan cepat. Penelitian ini bermaksud untuk mempelajari lebih jauh tentang bagaimana implementasi BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan melalui media sosial Instagram. Sehingga peneliti dapat memberikan saran kepada BPJS Kesehatan untuk dapat mengevaluasi kesalahan yang telah terjadi. Serta BPJS Kesehatan dapat memaksimalkan pelayanannya dalam menanggapi keluhan masyarakat. Sehingga informasi yang disampaikan dapat tersalurkan dengan baik (Rumengan et al., 2015).

Hal tersebut yang melatarbelakangi peneliti dalam melakukan penelitian, karena penelitian ini akan di fokuskan pada komunikasi BPJS kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media sosial Instagram. Oleh karena itu, peneliti memilih judul “Strategi Komunikasi Pelayanan BPJS Kesehatan dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat Melalui Media Sosial Instagram” karena melihat fenomena yang diatas bahwa banyaknya keluhan mengenai pelayanan BPJS Kesehatan yang terjadi di masyarakat melalui media sosial Instagram maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti fenomena ini.

1.2 Fokus Penelitian

Adapun masalah inti dari penelitian ini adalah strategi komunikasi Pelayanan BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media sosial instagram.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana strategi Komunikasi Pelayanan BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media sosial instagram ?
2. Bagaimana factor pendukung dan penghambat pemberian pelayanan komunikasi BPJS kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media social Instagram ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. untuk mengetahui strategi Komunikasi Pelayanan BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media sosial Instagram
2. untuk mengetahui Bagaimana factor pendukung dan penghambat pemberian pelayanan komunikasi BPJS kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media social Instagram

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Aspek Teoritis
 1. penelitian ini bermanfaat pada penguatan konsep strategi komunikasi dalam layanan publik dengan memperluas penelitian tentang bagaimana strategi ini diterapkan dalam lembaga layanan publik, khususnya BPJS Kesehatan, melalui media digital seperti Instagram. Selain itu, penelitian ini memberikan pemahaman lebih lanjut tentang bagaimana elemen komunikasi strategis (komunikator, pesan, media, dan audiens) dikembangkan dan digunakan di platform media sosial.
 2. Studi ini memperkuat teori new media dalam menggambarkan bagaimana media sosial memungkinkan interaksi dua arah antara institusi publik dan masyarakat (komentar, dm, stories). Studi ini juga menunjukkan bagaimana teknologi digital memungkinkan komunikasi layanan secara real-time dan personalisasi layanan.

3. kontribusi pada pengembangan teori responsivitas pelayanan dengan mengaitkan dimensi servqual (respon, jaminan, empati, tangibles, kepercayaan) dalam konteks interaksi digital dalam studi kualitas pelayanan publik. ini bisa menambah wawasan terhadap bidang Ilmu Komunikasi mengenai kajian strategi komunikasi khususnya teori-teori yang telah di peroleh dibangku kuliah dengan penerapannya.

b. Aspek Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai saran atau solusi yang efektif yang dilakukan Kantor Pusat BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat.