

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini mengenai strategi komunikasi pelayanan BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media sosial Instagram serta faktor pendukung dan penghambat pemberian layanan komunikasi BPJS Kesehatan melalui media sosial Instagram dapat disimpulkan bahwa

1. BPJS Kesehatan telah menerapkan strategi komunikasi yang komprehensif dan sistematis melalui media sosial Instagram untuk meningkatkan layanan dan kepuasan masyarakat. BPJS Kesehatan menempatkan respons cepat, sopan, dan profesional sebagai inti dari komunikasi interpersonal yang efektif, yang terbukti mampu membangun kepercayaan dan mempercepat penyelesaian keluhan pengguna. Konten edukatif seperti infografis dan video menarik serta rutin memperbarui informasi secara aktif menjadi bagian dari upaya meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap program serta layanan BPJS Kesehatan. Selain itu, BPJS menerapkan perencanaan strategis tahunan dan harian yang didukung oleh SOP dan indikator keberhasilan seperti tingkat respons, engagement, dan tingkat penyelesaian keluhan, yang semuanya dikendalikan melalui analisis data rutin dari Instagram Insights. Pendekatan

berbasis data ini memungkinkan mereka untuk menyesuaikan konten, waktu posting, dan fitur yang digunakan secara tepat sasaran, sehingga meningkatkan efektivitas komunikasi dan partisipasi masyarakat. Dengan karakteristik audiens yang mayoritas berasal dari wilayah urban dan usia produktif, BPJS memanfaatkan konten informatif dan edukatif yang disukai serta memanfaatkan fitur terbaru di Instagram untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan interaksi. Tantangan utama tetap menjaga konsistensi dan relevansi konten, namun peluang kolaborasi dengan influencer dan pemanfaatan fitur baru membuka jalan untuk pengembangan strategi yang lebih efektif di masa mendatang. Secara keseluruhan, pendekatan data-driven dan perencanaan matang ini menunjukkan komitmen BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan layanan publik melalui media sosial.

2. implementasi program jaminan sosial bidang kesehatan oleh BPJS Kesehatan menghadapi berbagai tantangan internal dan eksternal. Media sosial Instagram menjadi alat penting dalam komunikasi, dengan faktor pendukung seperti respons cepat, konten edukatif, tampilan visual menarik, dan sistem SOP yang terorganisir, yang mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Namun, hambatan seperti proses yang rumit, ketidakjelasan informasi, perbedaan data, dan keterbatasan fasilitas masih mempengaruhi efektivitas pelayanan. Diperlukan strategi yang lebih baik, evaluasi rutin, serta inovasi

dalam sistem dan komunikasi agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan memuaskan masyarakat.

5.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas program jaminan sosial kesehatan melalui BPJS Kesehatan

1. Meningkatkan efisiensi dan kejelasan proses administratif, termasuk pembayaran iuran, pengajuan klaim, dan verifikasi data, melalui pengembangan sistem yang lebih user-friendly dan transparan.
2. Melakukan kampanye edukatif secara rutin dan terukur untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak, kewajiban, dan prosedur layanan BPJS Kesehatan, baik melalui media sosial, brosur, maupun sosialisasi langsung.
3. Memperkuat sinkronisasi data dan komunikasi antara BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan, dan masyarakat agar informasi yang disampaikan konsisten dan akurat, serta mengurangi kesalahan dan kebingungan.
4. Inovasi dalam layanan digital seperti Mobile JKN yang lebih sederhana dan cepat diakses, serta penggunaan teknologi AI untuk mempercepat respon dan penyelesaian keluhan.
5. Memberikan pelatihan berkala kepada tim media sosial dan layanan pelanggan agar mampu memberikan respons yang cepat, sopan, dan tepat sasaran.

6. Melakukan evaluasi strategi secara rutin dan berkelanjutan untuk mengidentifikasi kekurangan serta menyesuaikan kebijakan dan proses sesuai kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.
7. Mendorong masyarakat aktif memberikan masukan dan feedback melalui berbagai kanal, sebagai bagian dari upaya perbaikan layanan berkelanjutan.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan kualitas layanan BPJS Kesehatan dapat lebih maksimal, efisien, dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat.