

STRATEGI KOMUNIKASI PETUGAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG PADANG MENUJU PELAYANAN PRIMA

Dewi Faradilla¹, Elva Ronaning Roem², Sarmiati³

^{1,2,3}Universitas Andalas; Jl. Situjuh No.1 Kel.Jati, Kota Padang, Sumatera Barat

e-mail: *1deefaradila@gmail.com, 2elva_rona80@gmail.com, 3mia_cc4@yahoo.com

Abstract

One of the basic human needs that is guaranteed by the government of a country is health insurance. In Indonesia, the state business entity designated to provide health services for all Indonesians is the Health Social Security Administration (BPJS) which has spread throughout the regions. In providing services to participants, a communication strategy is needed that is in accordance with the needs of the participants. This study will provide a description of the communication strategies used by BPJS Kesehatan Padang Branch in providing public services to JKN-KIS participants. This study used a descriptive qualitative method with data collection using interview methods and documentation sources. The results of this study show that the services provided are in accordance with Law Number 25 of 2009 concerning Public Services which is then developed through trainings provided to service officers (frontliners) who directly face JKN-KIS participants so that the expected services are in accordance with participant needs. The public services provided are also supported by appropriate facilities and infrastructure, both verbal and non-verbal communication facilities

Keyword : BPJS Kesehatan, *Health Communication, Service Excellent.*

Abstrak

Salah satu kebutuhan pokok manusia yang menjadi jaminan yang diberikan oleh pemerintahan suatu negara adalah jaminan kesehatan. Di Indonesia badan usaha negara yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang telah tersebar di seluruh daerah. Dalam memberikan pelayanan kepada pesertanya, dibutuhkan strategi komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan peserta. Penelitian ini akan memberikan deskripsi mengenai strategi komunikasi yang digunakan oleh BPJS Kesehatan Cabang Padang dalam memberikan pelayanan publik kepada peserta JKN-KIS. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan perolehan data dengan metode wawancara dan sumber dokumentasi. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang kemudian dikembangkan melalui pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada petugas layanan (frontliner) yang langsung berhadapan dengan peserta JKN-KIS sehingga layanan yang diharapkan dapat sesuai dengan kebutuhan peserta. Pelayanan publik yang diberikan juga ditunjang oleh sarana dan prasarana yang sesuai, baik sarana komunikasi secara verbal maupun secara non-verbal.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, Komunikasi Kesehatan, Pelayanan Prima.

A. Pendahuluan

Berdasarkan data yang dikumpulkan Departemen Pemasaran dan Kepesertaan Regional Barat, sejak April 2014 pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan telah mencapai 128 juta jiwa di seluruh Indonesia. Dimana pelayanan kesehatan melalui BPJS berkonsentrasi pada Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) meliputi pelayanan primer, seperti puskesmas. Guna menjaga kualitas fasilitas kesehatan primer ini maka efek dari implementasi Jaminan Kesehatan Nasional ke depan, akan mengakibatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa.

Salah satu upaya penguatan fasilitas kesehatan primer adalah adanya fasilitas kesehatan primer yang diharapkan tenaga kesehatan yang berada di jenjang fasilitas kesehatan primer, harus memiliki kemampuan dan menguasai hal-hal terbaru mengenai prediksi, tanda, gejala, pencegahan, diagnosis dan pentatalaksanaan komprehensif mengenai berbagai penyakit. Terdapat dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan yakni meliputi tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan di tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan satu elemen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan bagi para pasien.

Suatu pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh satu pihak guna memenuhi kebutuhan pihak lainnya. Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani dan bersifat tidak berwujud serta tidak dapat dimiliki. Lebih luas pelayanan menurut Davidow dan Uttal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003:9) merupakan usaha apa saja yang mewujudkan kepuasan pelanggan. Sementara pelayanan publik dalam Menpan Nomor 63 tahun 2003 (Menpan, 2003:2) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, kesehatan merupakan suatu hak dasar yang dimiliki oleh setiap manusia dimana suatu keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan manusia untuk hidup produktif baik secara sosial maupun secara ekonomis. Sebagai negara berkembang yang memperhatikan kesejahteraan masyarakat, Indonesia membentuk program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ditugaskan kepada suatu Badan Hukum Publik yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Badan hukum publik ini dibentuk pada tahun 2014 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono sebagai pengganti PT Asuransi Kesehatan yang hanya memberikan layanan kesehatan untuk aparatur negara, yang kemudian bertujuan untuk menjangkau seluruh rakyat Indonesia agar mendapatkan layanan kesehatan yang sama. BPJS Kesehatan pada awalnya dibentuk menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang selanjutnya memiliki anggaran sendiri yang meliputi aset BPJS Kesehatan dan aset dana jaminan sosial dari sumber-sumber yang ditetapkan oleh undang-undang.

Bagi penyedia layanan publik seperti pemerintahan, komunikasi menjadi hal yang penting dalam penyebaran pengarah dan penyampaian informasi seputar kebijakan terbaru yang diterbitkan. Dibutuhkan pula peran media dalam penyebaran informasi tersebut. Begitupun oleh BPJS Kesehatan sebagai penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Komunikasi yang baik oleh petugas BPJS Kesehatan dalam memberikan informasi kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) harus sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan observasi awal peneliti terlihat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Ditambah dengan kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai yang terlihat dari masih terjadi pengaduan dari masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung. Pengaduan tersebut berupa keluhan prosedur pengurusan administrasi kesehatan yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain sebagainya. Berasaskan hal-hal tersebut menjadi ketertarikan peneliti untuk meneliti lebih jauh dengan mendeskripsikan strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan BPJS Kesehatan Kota Padang.

B. Metode Penelitian

Penelitian mengenai strategi komunikasi BPJS Kesehatan menuju pelayanan prima adalah dengan metode penelitian kualitatif deksriptif. Penelitian deksriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat objek tertentu (Rahmat, 2014: 69). Studi deksriptif ini akan sesuai dengan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antarvariabel. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan metode wawancara dan dokumen yang berhubungan dengan komunikasi verbal. Wawancara dilakukan secara langsung tatap muka dengan informan yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan di kantor BPJS Kesehatan cabang Padang yang beralamat di Jalan Khatib Sulaiman Nomor 52 Kelurahan Belanti Kecamatan Padang Utara, Sumatera Barat.

Penelitian akan mewawancarai informan-informan yang berhubungan langsung dengan bagian pelayanan, diantaranya adalah Supervisor bidang pelayanan dan informasi yang bernama Bapak Angga yang telah menjabat selama dua tahun, kemudian petugas-petugas bagian *frontliner* BPJS Kesehatan cabang Padang yang telah melayani peserta BPJS lebih kurang dua tahun, dan beberapa orang peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan cabang Padang yang peneliti temui secara acak saat penelitian berlangsung dengan kategori usia 25 tahun keatas.

C. Hasil dan Pembahasan

C. 1. Komunikasi Petugas Frontliner BPJS Kesehatan cabang Padang

Komunikasi sebagai ujung tombak penyampaian informasi oleh BPJS Kesehatan membutuhkan sarana dan prasarana yang sesuai dengan SOP organisasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan, terlihat sikap dan cara petugas *frontliner* BPJS Kesehatan memberikan layanan kepada peserta JKN-KIS. Dimulai dari sejak kedatangan peserta ke kantor BPJS Kesehatan disambut dengan sapaan dan pertanyaan ramah dari petugas security yang membukakan pintu, “Selamat siang Pak/Bu, ada yang bisa kami bantu?”. Kemudian peserta JKN-KIS akan memberitahukan maksud kedatangannya ke kantor pelayanan. Setelah memberitahukan keperluannya, peserta JKN-KIS akan diarahkan ke meja pengisian formulir serta akan diberikan lembar kertas nomor antrian untuk transaksi pelayanan. Namun ketika akan diserahkan lembar nomor antrian, peserta akan diperiksa berkas kelengkapan yang telah dibawa agar nanti saat masuk ke bagian pelayanan dapat diberikan layanan sesuai kebutuhan yang diinginkan.

Komunikasi tersebut dapat dikatakan sebagai komunikasi verbal persuasif dengan mengajak peserta JKN-KIS untuk mengikuti aturan layanan yang telah ditetapkan, sehingga layanan yang diharapkan sesuai dengan maksud dan tujuan kedatangan peserta ke kantor BPJS Kesehatan cabang Padang. Kemudian setelah peserta mendapatkan nomor antrian, maka peserta dapat menunggu antrian dipanggil dengan duduk dikursi yang telah disediakan.

Berdasarkan pengamatan peneliti juga terlihat suasana yang cukup nyaman bagi peserta JKN-KIS ketika menunggu nomor antrian dipanggil untuk memperoleh transaksi layanan. Ruangan yang cukup luas dengan pendingin ruangan ditambah adanya dua (2) buah televisi mengurangi rasa bosan bagi peserta JKN-KIS saat menunggu dipanggil sesuai dengan nomor antrian yang diberikan. Satu (1) buah televisi tersebut menayangkan informasi-informasi seputar kesehatan secara umum dengan tampilan yang menarik. Ada berupa tampilan animasi yang menarik perhatian sehingga bagi yang melihat tayangan tersebut memahami informasi yang disampaikan. Selain informasi seputar kesehatan secara

umum, televisi ini juga menayangkan informasi mengenai tata cara layanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan di rumah sakit ataupun informasi tentang kebijakan-kebijakan yang diterbitkan, sehingga peserta dapat mengetahui apa saja layanan dan kebijakan yang ada agar dalam memperoleh layanan kesehatan di fasilitas kesehatan (faskes) sesuai dengan kebutuhan peserta disaat menjadi seorang pasien.

Sementara itu untuk televisi lainnya menampilkan nomor urut antrian dan loket layanan agar peserta mengetahui sudah berada di antrian berapa di masing-masing loket yang dilayani oleh petugas *frontliner*. Hal ini yang menjadi salah satu bentuk komunikasi verbal yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kepada peserta JKN-KIS dalam menyampaikan informasi baik kesehatan secara umum maupun informasi layanan BPJS Kesehatan secara khusus.

C. 2. Layanan Langsung Jemput Bola

Selain memberikan layanan langsung di kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang yang berada di Jalan Khatib Sulaiman, BPJS Kesehatan juga menyediakan layanan administratif dengan mendatangi langsung kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Padang agar masyarakat Kota Padang yang belum menjadi peserta JKN-KIS dapat mendaftarkan diri sebagai peserta dengan tujuan untuk memperoleh layanan kesehatan. Sesuai dengan tujuan dibentuknya badan hukum publik ini untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia yang berdasar pada Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat.

Layanan jemput bola ini dilakukan setiap bulan ke masing-masing kecamatan secara bergantian sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Seperti yang terlihat pada gambar berikut terdapat jadwal kecamatan yang dikunjungi pada bulan Januari 2020;



Gambar 1.1. Informasi Jadwal Layanan Jemput Bola

Dari gambar tersebut diterangkan pula jenis-jenis layanan yang diberikan kepada calon peserta JKN-KIS ataupun yang telah menjadi peserta. Mulai dari pendaftaran, perubahan data, penurunan kelas, maupun penanganan pengaduan atas keluhan terhadap layanan di fasilitas kesehatan rujukan. Berdasarkan wawancara peneliti dengan *supervisor frontliner* yang telah menjabat dari pertengahan tahun 2019 bernama Pak Angga, bahwa setiap petugas frontliner yang akan melayani peserta JKN-KIS harus melewati serangkaian pelatihan dan tes mengenai cara menghadapi pelanggan dan kemampuan (*ability*) komunikasi saat berhadapan dengan peserta. Setiap petugas *frontliner* akan dididik secara lisan dan tulisan mengenai cara berkomunikasi yang baik kepada peserta JKN-KIS, cara mengatasi komplain/keluhan, cara menggunakan alat dan prasarana yang dibutuhkan selama memberikan layanan kepada peserta JKN-KIS, dan lain sebagainya.

Begitupun dengan petugas *frontliner* yang peneliti wawancarai mengenai bagaimana cara memberikan layanan kepada peserta, mereka mengatakan bahwa sebelum ditempatkan di bagian *frontliner*, mereka diberikan pelatihan terlebih dahulu seperti *communication skills*, *administration skills*, *handling complaint skills*, dan pemahaman mengenai SOP perusahaan. Petugas *frontliner* juga harus memiliki Service Level Agreement (SLA) sebelum ditempatkan di bagian layanan berdasarkan standar waktu tertentu yang sesuai dengan penyelesaian pengaduan yang disampaikan.

Komunikasi menjadi acuan penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Komunikasi sebagai sarana dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan memerlukan strategi yang tepat dan sesuai dalam proses pemberian layanan. Strategi komunikasi sendiri merupakan pendekatan yang dilakukan oleh komunikator dalam menghadapi tantangan selama proses komunikasi berlangsung. Adapun strategi komunikasi yang peneliti temukan di lapangan diantaranya adalah:

1. Kesiapan komunikator

Seorang komunikator dalam menyampaikan informasi harus memahami terlebih dahulu isi dari informasi tersebut sebelum disampaikan kepada komunikan. Dibantu dengan media komunikasi yang sesuai, maka proses komunikasi akan berjalan dengan lancar. Ditunjang pula dengan penampilan yang sesuai situasi dan kondisi menambah nilai komunikator dalam menyampaikan informasi bahwa benar adanya dan sesuai dengan aturan perusahaan.

2. Pesan komunikasi

Dalam menyampaikan informasi, pesan yang diberikan harus memiliki tujuan yang sesuai. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang

peneliti lakukan, pesan informasi yang dibutuhkan oleh peserta JKN-KIS adalah bagaimana mereka dapat diberikan jaminan layanan kesehatan di fasilitas kesehatan (faskes) yang ada di daerah mereka. Sehingga tujuan dari pesan yang disampaikan harus memiliki tujuan yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan, tidak bertele-tele, memiliki pesan yang positif, disampaikan dengan bahasa yang jelas, dan seimbang.

3. Media komunikasi

Dalam memberikan layanan, media komunikasi yang digunakan disesuaikan dengan khalayak sasaran. Seperti penggunaan media massa, media sosial di era digital saat ini, termasuk juga media komunikasi berupa sarana dan prasarana seperti brosur, pamflet, spanduk dan lain sebagainya. Media-media ini disiapkan oleh komunikator dan digunakan saat peserta JKN-KIS sebagai komunikasi membutuhkan sebagai penunjang proses komunikasi agar tepat sasaran.

D. Penutup

BPJS Kesehatan sebagai badan usaha milik negara yang bertanggung jawab dalam pemberian layanan di bidang kesehatan dituntut harus memiliki standar pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan peserta sebagai pelanggan. Setiap pelayanan publik yang diberikan didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan kepada prinsip-prinsip pemerintahan dalam hal melayani setiap kebutuhan masyarakat. BPJS Kesehatan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan sarana Kartu Indonesia Sehat (KIS) selalu mengupayakan pemberian jaminan layanan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia. Setiap petugas yang akan memberikan layanan diharuskan mengikuti pelatihan yang disediakan oleh organisasi agar dalam memberikan layanan sesuai dengan standar operasional perusahaan yang berlaku.

Pelayanan publik yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Cabang Padang pada dasarnya telah baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun peneliti melihat ada tambahan bentuk pelayanan yang dapat digunakan oleh BPJS Kesehatan yakni pemanfaatan media sosial di era digital yang telah berkembang saat ini. Hal ini terbukti ketika peneliti mencoba menanyakan kepada informan penggunaan media sosial sebagai tambahan sarana penyaluran informasi, masih belum sepenuhnya dapat dilakukan oleh cabang. Informan menyampaikan bahwa penggunaan media sosial masih dipegang sepenuhnya oleh BPJS Kesehatan Pusat. Hal tersebut menyulitkan bagi peserta yang ingin memperoleh respon cepat apabila ada keluhan mengenai layanan kesehatan yang diterima. Jadi apabila ada

kebijakan tambahan yang diperbolehkan BPJS Kesehatan Pusat untuk pihak cabang menerima respon keluhan peserta maka segala bentuk reaksi terhadap aksi peserta akan lebih cepat ditanggulangi dan diselesaikan.

Referensi

- Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempai Kota Parepare. *Jurnal MKMI*. Vol 12 (2). 70-75.
- Junaedi, Fajar dan Filosa Gita Sukmono. (2018). *Komunikasi Kesehatan Sebuah Pengantar Komprehensif*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Liliweri, Alo. (2018). *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Littlejohn, Stephen W, Karen A Foss. (2016). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mirawati, Tita, Kurniawan, H,. (2015). Pentingnya Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan Primer. *Jurnal Kedokteran Syekh Kuala*. ISSN: 2550112. Vol 15(2). 120-124.
- Moleong, Lexy J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. (2017). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saputra, Manan, Leni, M, Fauzie, R. (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional Dari Aspek Sumber Daya Manusia Pelaksana Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. ISSN : 18581196. Vol 11(1). 32-42.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance Journal*. E-ISSN : 26212781. Vol. 2(4). 686-696.
- Weni Anggraini, S.(2016). Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. ISSN: 24426942. Vol. 5(2). 79-84.
- Widada, Trisna, Agus, P, Lutfan. (2017). Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu). *Jurnal Ketahanan Pangan*. ISSN: 25279688. Vol. 23(2). 199-216.

