

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang hidup dan menjalankan seluruh kehidupannya sebagai individu dalam kelompok sosial, komunitas, organisasi, maupun masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari, setiap manusia berinteraksi membangun relasi dan transaksi sosial dengan orang lain. Kita menyadari cara kita untuk berinteraksi dengan orang lain yakni dengan berkomunikasi, dimana komunikasi merupakan suatu penghubung terjalannya suatu ikatan atau hubungan antara manusia yang satu dengan yang lainnya baik dalam hal interaksi sesama teman ataupun sebagai alat dalam melakukan bisnis. Komunikasi adalah proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan petukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam (D.Kincaid, 1987 dalam Cangara, 2014:36).

Saat ini program komunikasi makin banyak diperlukan. Kebutuhan tidak hanya untuk menjalankan program kehumasan di lembaga pemerintahan, dan perusahaan swasta untuk kebutuhan pencitraan atau penanganan konflik antara media dengan instansi, tetapi lebih jauh pada usaha untuk meningkatkan pemasaran, baik itu pemasaran sosial, pemasaran komersial, maupun untuk pemasaran politik, meningkatkan pelayanan publik, dan penyebarluasan informasi dalam segala bidang.

Kesehatan merupakan faktor utama bagi setiap manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari jika tubuh sakit setiap aktivitas yang dilakukan akan terhambat, bahkan jika sakit yang diderita tidak di tangani dengan benar akan berakibat buruk, jadi kesehatan itu sangat mahal harganya bagi setiap manusia. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Jika terjadi gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia, maka menimbulkan kerugian ekonomi bagi negara.

Sesuai dengan UU Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur. Salah satu program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah jaminan kesehatan yang bertujuan menjamin agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan dengan sifat yang wajib bagi seluruh warga Indonesia (UU Nomor 24 Tahun 2011).

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan masyarakat Indonesia diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi yang tepat dalam pelayanan kesehatan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik bagi instansi itu sendiri. Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi di lingkungan instansi kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Untuk mencapai kualitas yang diharapkan oleh masyarakat perlu adanya kerjasama dan usaha yang berkesinambungan. Bahkan pengukuran kepuasan manusia terhadap suatu fasilitas kesehatan entah yang akan menggunakan, yang sedang menggunakan, dan bahkan yang telah menggunakan fasilitas kesehatan merupakan suatu elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pelanggan (Ulinuha, 2014:2).

Kabupaten Sampang merupakan salah satu kabupaten yang sedang berkembang. Dengan adanya pembangunan serta perbaikan infrastruktur yang ada di kota maupun desa. Daya saing penduduk Sampang dalam memenuhi kebutuhan hidupnya tidak hanya segi kuantitas namun juga kualitasnya. Jumlah penduduk berdasarkan sensus penduduk tahun 2011 sebesar 871.038 jiwa.

Tabel 1.1

Data peserta per jenis kepesertaan s/d bulan Maret 2016



DATA PESERTA PER JENIS KEPESERTAAN S/D BULAN : MARET 2016									
Kabupaten	Jumlah Penduduk	PBI APBD	PBI APBD	TNI/ POLRI/ PNS Kemhan/ polri/ PPNP	Pekerja Penerima Upah (PPU)	Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)	Bukan Pekerja	Jumlah Jiwa Terdaftar JKN	%
Bangkalan	1.190.129	480.883	-	38.640	5.024	12.420	10.677	547.644	46,01
Sampang	871.038	605.040	-	25.138	1.220	10.762	6.144	648.304	74,42
Pamekasan	833.265	496.670	26.339	39.314	10.131	21.328	13.202	606.984	72,84
Sumenep	1.100.711	544.225	-	40.865	7.698	7.986	15.420	616.194	55,98
Total	3.995.143	2.126.818	26.339	143.957	24.073	52.406	45.443	2.419.126	60,55

*Sumber: BPJS Kesehatan Sampang

Tabel 1.2
Data peserta per jenis kepesertaan s/d bulan April 2016



DATA PESERTA PER JENIS KEPESERTAAN S/D BULAN : APRIL 2016									
Kabupaten	Jumlah Penduduk	PBI APBD	PBI APBD	TNI/ POLRI/ PNS Kemhan/ polri/ PPNP	Pekerja Penerima Upah (PPU)	Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)	Bukan Pekerja	Jumlah Jiwa Terdaftar JKN	%
Bangkalan	1.190.129	480.883	-	38.640	5.044	12.452	10.689	547.708	46,02
Sampang	871.038	605.040	-	25.138	1.238	10.777	6.156	648.349	74,43
Pamekasan	833.265	496.670	26.339	39.314	10.153	21.349	13.215	607.040	72,85
Sumenep	1.100.711	544.225	-	40.865	7.722	8.009	15.441	616.262	55,99
Total	3.995.143	2.126.818	26.339	143.957	24.157	52.587	45.501	2.419.359	60,56

*Sumber: BPJS Kesehatan Sampang

Tabel 1.3

Data peserta per jenis kepesertaan s/d bulan Mei 2016



DATA PESERTA PER JENIS KEPESERTAAN S/D BULAN : MEI 2016									
Kabupaten	Jumlah Penduduk	PBI APBD	PBI APBD	TNI/ POLRI/ PNS Kemhan/ polri/ PPNP	Pekerja Penerima Upah (PPU)	Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)	Bukan Pekerja	Jumlah Jiwa Terdaftar JKN	%
Bangkalan	1.190.129	480.883	-	38.640	5.056	12.473	10.700	547.752	46,02
Sampang	871.038	605.040	-	25.138	1.251	10.796	6.171	648.396	74,44
Pamekasan	833.265	496.670	26.339	39.314	10.174	21.360	13.230	607.087	72,85
Sumenep	1.100.711	544.225	-	40.865	7.738	8.026	15.462	616.316	55,99
Total	3.995.143	2.126.818	26.339	143.957	24.219	52.665	45.563	2.419.551	60,56

*Sumber: BPJS Kesehatan Sampang

Berdasarkan data di atas jumlah peserta JKN Kabupaten Sampang sampai dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2016 Kabupaten Sampang memiliki jumlah peserta tertinggi bila dibandingkan dengan empat kabupaten yang lainnya dengan jumlah jiwa terdaftar JKN pada bulan Maret 648.308 jiwa atau 74,42%, pada bulan April 648.349 jiwa atau 74,43% dan pada bulan Mei sejumlah 648.396 jiwa atau 74,44 dari total penduduk warga Sampang. Sesuai dengan visi BPJS Kesehatan paling lambat 1 Januari 2019 seluruh penduduk Indonesia wajib memiliki jaminan kesehatan nasional. Oleh karena itu strategi komunikasi berperan penting dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek)

yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal (Middleton, 1980 dalam Cangara, 2014:64).

Pemilihan strategi merupakan langkah krusial yang memerlukan penanganan secara hati-hati dalam perencanaan komunikasi, sebab jika pemilihan strategi salah atau keliru maka hasil yang diperoleh bisa fatal, terutama kerugian dari segi waktu, materi dan tenaga, namun strategi komunikasi tidak dapat berjalan dengan sesuai yang diinginkan jika tidak adanya kebijakan komunikasi dan perencanaan komunikasi. Kebijakan komunikasi secara implisit sendiri tumbuh menjadi tatanan, baik dalam bentuk nilai maupun budaya dalam pranata sosial kemasyarakatan, sedangkan secara eksplisit kebijakan komunikasi eksis dalam bentuk undang-undang atau peraturan yang dikeluarkan oleh negara. Sebaliknya perencanaan komunikasi dimaksudkan untuk mengatasi rintangan-rintangan yang ada guna mencapai efektifitas komunikasi sehingga untuk mendapatkan hasil atau tujuan yang diinginkan ketiga konsep tersebut harus terus saling berhubungan satu sama lain (Cangara, 2014:64).

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul penelitian ini adalah **“Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Untuk Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Sampang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana strategi komunikasi BPJS Kesehatan demi tercapainya kepuasan peserta dalam penggunaan kartu BPJS Kesehatan di Sampang.

1.3 Tujuan

Untuk mengetahui Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Untuk Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Sampang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

- a. dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain dalam rangka pengembangan bidang ilmu komunikasi lebih lanjut.
- b. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan memperkaya ilmu pengetahuan dan bagi jurusan ilmu komunikasi khususnya yang berkaitan dengan strategi komunikasi BPJS Kesehatan untuk kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

1.4.2 Praktis

- a. diharapkan dapat berguna bagi BPJS Kesehatan dalam mengembangkan strategi komunikasi yang efektif.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat berguna bagi kedua belah pihak, baik pihak BPJS Kesehatan Sampang dan juga kalangan Masyarakat.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman penelitian ilmu dan strategi komunikasi dalam lembaga pemerintahan seperti BPJS Kesehatan.