

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia terdapat berbagai macam jenis asuransi kesehatan yang didirikan oleh perusahaan-perusahaan besar. Jaminan kesehatan tersebut tidak hanya digunakan oleh karyawan perusahaan itu sendiri namun juga ditawarkan untuk seluruh masyarakat di Indonesia, tentunya dengan syarat-syarat tertentu. Beberapa diantaranya yang sudah sangat sering terdengar ditelinga masyarakat adalah asuransi kesehatan dari :

1. AXA Mandiri
2. Manulife
3. AIA Financial
4. Prudential
5. CIGNA
6. Dan Bumi Putra 1912

Saat ini banyak perusahaan yang telah menggunakan jasa asuransi kesehatan dan keselamatan bagi para pekerjanya. Karna hal ini salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh perusahaan di Indonesia. Salah satu lembaga jasa asuransi di Indonesia yang wajib dimiliki oleh seluruh masyarakat adalah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). BPJS adalah Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program pemerintah dalam Kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 01 Januari 2014. Berdasarkan Undang-Undang nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), telah memberikan wewenang kepada BPJS Kesehatan selaku penyelenggaraan program untuk senantiasa menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban, serta prosedur memperoleh pelayanan BPJS Kesehatan. Adapun keuntungan dalam program BPJS Kesehatan ini adalah :

1. Murah
2. Wajib
3. Tidak ada *Medical chek up*
4. Berani jamin seumur hidup, dan
5. *No Pre Existing*

BPJS Kesehatan memiliki divisi Humas sebagai pelaksana dalam setiap program yang dikeluarkan. Effendy (2006:23) Menjelaskan bahwa “Hubungan Masyarakat adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan public secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama.”

Humas BPJS Kesehatan memiliki strategi dalam menjalankan tugas yang diberikan, berupa upaya penyempurnaan mekanisme dalam pemberian pelayanan kesehatan. Mekanisme pemberian informasi oleh BPJS Kesehatan kepada pihak eksternal, khususnya masyarakat. Dilakukan dengan berbagai cara salah satunya adalah penerbitan buku panduan mini. Penyampaian informasi melalui media buku panduan mini memungkinkan peserta dan masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai ketentuan-ketentuan yang terkait dengan BPJS Kesehatan.

SOP BPJS Kesehatan telah ditetapkan dalam Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 4 Tahun 2014 ,maka komunikasi secara langsung ini dilakukan pihak pelaksana program kepada staf-staf yang berperan dalam pelaksanaan SOP BPJS Kesehatan di instansi terkait dan di wilayah pemukiman masyarakat melalui kecamatan, kelurahan dan sebagainya, komunikasi antar pihak pemberi pelayanan agar program berjalan dengan baik. Komunikasi dalam bentuk sosialisasi ini dilakukan agar masyarakat/peserta BPJS Kesehatan dapat lebih memahami SOP dari BPJS Kesehatan. Komunikasi secara tidak langsung berupa media massa juga diberlakukan baik media elektronik dan media cetak. Media elektronik berupa website BPJS Kesehatan, televisi dan radio. Sedangkan media cetak berupa banner, spanduk, brosur. koran yang ada dan dapat diperoleh dengan mudah dirumah sakit atau puskesmas serta lingkungan tempat tinggal. Intensitas komunikasi juga diukur dengan diadakannya pertemuan pihak-pihak terkait untuk mengevaluasi pelaksanaan SOP BPJS Kesehatan.

Pawit (2009:418) Menjelaskan bahwa “Buku petunjuk dan buku pedoman mempunyai tujuan memberikan pelayanan kepada pembacanya akan berbagai sumber informasi pengetahuan dan tingkat referensi siaga. Isinya memang tidak terlalu mutakhir tetapi dapat bertahan sampai beberapa tahun.” Buku panduan mini yang diterbitkan oleh BPJS Kesehatan ini didalamnya terdapat beberapa pokok bahasan sehingga pembacanya dapat memahami semua informasi terkait BPJS Kesehatan. Secara garis besar dapat disebutkan beberapa pembahasan didalam buku panduan mini tersebut, antara lain:

1. Keterangan mengenai peserta jaminan kesehatan
2. Pendaftaran peserta
3. Pendaftaran bayi dalam kandungan
4. Hak dan kewajiban peserta
5. Fasilitas kesehatan
6. Prosedur atau tata cara mendapatkan pelayanan kesehatan
7. Pelayanan kesehatan yang dijamin
8. Pelayanan kesehatan yang tidak dijamin
9. Daftar sanksi

Buku panduan mini tersebut dibuat dengan tujuan dapat meningkatkan pemahaman peserta mengenai program yang dibuat oleh BPJS Kesehatan. Berdasarkan pemaparan diatas penulis ingin melakukan penelitian mengenai Strategi Hubungan Masyarakat Badan Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan Dalam Mensosialisasikan Buku Panduan Mini (Studi Deskriptif Kualitatif Di Kantor Humas BPJS Kesehatan Kota Bekasi).

1.2 Fokus Penelitian

Fokus pertanyaan yang dapat dipertanyakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Bagaimana strategi Humas BPJS Kesehatan dalam mensosialisasikan buku panduan mini di kalangan masyarakat khususnya di Kota Bekasi?

1.3 Pertanyaan Penelitian

Semua instansi perusahaan pasti memiliki strategi untuk membuat perusahaan lebih maju. Strategi itu juga pasti dapat dipergunakan untuk melakukan penyebaran suatu informasi secara luas dan merata ke kalangan

masyarakat. Adapun pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, bagaimana strategi Humas BPJS Kesehatan dalam mensosialisasikan buku panduan mini ini kepada kalangan masyarakat khususnya di Kota Bekasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka secara umum tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi Humas BPJS Kesehatan dalam mensosialisasikan buku panduan mini ke kalangan masyarakat khususnya di Kota Bekasi.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritik

Secara teoritik penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada strategi yang dihasilkan terhadap suatu objek lembaga atau perusahaan, khususnya dalam ilmu komunikasi. Penelitian ini berkaitan dengan strategi yang di gunakan Humas BPJS Kesehatan dalam kegiatan mensosialisasikan buku panduan mini ke kalangan masyarakat khususnta di Kota Bekasi.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi pembaca dan hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan rujukan bagi penelitian khususnya yang membahas fokus strategi.