BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa akun Instagram resmi milik BPJS Kesehatan, yakni @BPJSKesehatan_RI, memainkan peranan yang signifikan dalam menyebarkan informasi mengenai kesadaran kesehatan kepada masyarakat. Dengan pendekatan resepsi dari Stuart Hall yang menekankan proses *encoding* (pengemasan pesan oleh pembuat pesan) dan *decoding* (penafsiran pesan oleh audiens), penelitian ini membuktikan bahwa proses komunikasi yang dilakukan melalui media sosial bersifat dinamis dan tidak satu arah. Audiens sebagai penerima pesan tidak hanya menjadi konsumen informasi pasif, melainkan juga aktor aktif yang menafsirkan isi pesan sesuai dengan latar belakang, pengalaman, kebutuhan, dan sudut pandang mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konten-konten yang disajikan oleh akun @BPJSKesehatan_RI seperti edukasi mengenai pencegahan penyakit, panduan penggunaan layanan BPJS, klarifikasi hoaks kesehatan, hingga promosi gaya hidup sehat, mendapat sambutan yang cenderung positif dari audiens. Kebanyakan followers menunjukkan posisi decoding dalam kategori dominan maupun *negotiated*, yang berarti pesan dari BPJS Kesehatan diterima secara penuh ataupun sebagian besar diterima namun dengan penyesuaian terhadap konteks pribadi masing-masing audiens.

Dari wawancara mendalam yang dilakukan terhadap lima informan, peneliti menemukan bahwa penggunaan Instagram oleh audiens bukan hanya sebagai

Analisis Resepsi.., Novia Putri Rahmadania, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

sarana mencari informasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi sosial. Informan mengaku sering berdiskusi di kolom komentar, membagikan ulang konten yang mereka anggap penting, hingga menyampaikan keluhan atau pertanyaan langsung melalui fitur Direct Message (DM). Ini menandakan bahwa media sosial telah berkembang dari sekadar saluran informasi menjadi forum komunikasi dua arah yang mendekatkan institusi publik dengan Masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, masyarakat membentuk resepsi bahwa Instagram @BPJSKesehatan_RI merupakan sumber informasi kesadaran kesehatan yang terpercaya. Mereka meyakini bahwa konten yang disajikan di akun tersebut mampu menjawab pertanyaan serta mengatasi ketidaktahuan mereka terkait layanan BPJS Kesehatan dan isu-isu kesehatan lainnya. Resepsi ini mendorong mereka untuk menerapkan informasi yang diperoleh dalam upaya meningkatkan kesadaran dan perilaku sehat, sesuai dengan pemahaman dan keyakinan mereka tentang pentingnya menjaga kesehatan melalui jaminan BPJS Kesehatan. Kesadaran akan pentingnya jaminan kesehatan semakin tumbuh di kalangan masyarakat, didorong oleh pemahaman bahwa risiko penyakit tidak dapat diprediksi. Hal ini memperkuat alasan mereka untuk menjadi peserta tetap jaminan kesehatan di bawah naungan BPJS Kesehatan, sebagai bentuk antisipasi terhadap risiko kesehatan di masa depan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis uraikan pada kesimpulan, berikut adalah beberapa saran yang dapat disampaikan:

1. Saran Praktis

BPJS Kesehatan disarankan untuk mengoptimalkan penggunaan Instagram sebagai media komunikasi publik dengan memperkuat kualitas konten visual, meningkatkan interaksi dua arah dengan audiens, serta mengintegrasikan pesan-pesan kesehatan di media sosial dengan kanal informasi lainnya secara terpadu. Selain itu, pendekatan berbasis segmentasi audiens dan penyederhanaan bahasa perlu diterapkan agar pesan lebih mudah diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Kolaborasi dengan komunitas atau tokoh kesehatan juga penting dalam meningkatkan literasi digital dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya jaminan kesehatan secara berkelanjutan Saran Akademik

2. Saran Akademis

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan dengan melibatkan lebih banyak informan dari latar belakang yang beragam, serta mengeksplorasi platform media sosial lain secara komparatif. Penggunaan pendekatan lain sangat disarankan agar hasil penelitian lebih komprehensif, sekaligus mempertimbangkan faktor emosional, budaya lokal, dan literasi media dalam proses pemaknaan pesan oleh audiens. Hal ini penting untuk menghasilkan kajian yang tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga aplikatif dalam pengembangan strategi komunikasi digital oleh institusi publik di masa depan.