

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**STRATEGI KOMUNIKASI BPJS KESEHATAN  
CABANG PEKANBARU GUNA MENINGKATKAN  
TERTIB PEMBAYARAN IURAN OLEH PESERTA  
MANDIRI JKN-KIS DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau

**JP RINALDI SITUMORANG**

NPM : 179110207  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Bidang Konsentrasi : Humas

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2022**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

---

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING SKRIPSI

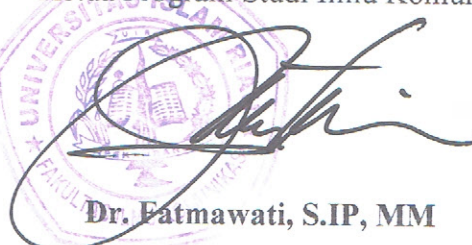
Nama : JP Rinaldi Situmorang  
NPM : 179110207  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Penelitian : Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Guna Meningkatkan Tertib Iuran Oleh Peserta Mandiri JKN-KIS Di Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif

Pekanbaru, 6 Desember 2021

Menyetujui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Fatmawati, S.IP, MM

Pembimbing



Cutra Aslinda, M.I.Kom

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : JP Rinaldi Situmorang  
NPM : 179110207  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat (Humas)  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Hari/Tanggal Komprehensif : Rabu/15 Desember 2021  
Judul Skripsi : “Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Guna Meningkatkan Tertib Pembayaran Iuran Oleh Peserta Mandiri JKN-KIS Di Kota Pekanbaru”

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 07 Februari 2022

Ketua,



Cutra Aslinda, M. I. Kom

Tim Penguji


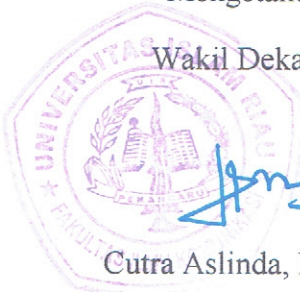
Anggota,



Dr. Dafrizal, S.Pd. M. Soc, Sc

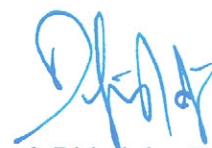
Mengetahui,

Wakil Dekan I

Cutra Aslinda, M. I. Kom

Anggota



Dyah Pithaloka, M. Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor : 2231/A-UIR/3-Fikom/2021 Tanggal 09 Desember 2021 maka dihadapan Tim Penguji hari ini **Rabu Tanggal 15 Desember 2021 Jam : 15:00 – 16:00 WIB** bertempat di ruang **Konfrensi Pers** Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas :

Nama : JP Rinaldi Situmorang  
NPM : 179110207  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat (Humas)  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : “Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Guna Meningkatkan Tertib Iuran Peserta JKN-KIS Di Kota Pekanbaru”  
Nilai Ujian : Angka : “75,83” ; Huruf : “B+”  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus  
Tim Penguji :

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Cutra Aslinda, M. I. Kom	Ketua	1.
2.	Dr. Dafrizal, S. Pd. M. Soc, Sc	Penguji	2.
3.	Dyah Pithaloka, M. Si	Penguji	3.

Pekanbaru, 15 Desember 2021

Dekan

Dr. Muhi Ar-Riauan, S. Sos., M. I. Kom

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

STRATEGI KOMUNIKASI BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU  
GUNA MENINGKATKAN TERTIB PEMBAYARAN IURAN OLEH  
PESERTA MANDIRI JKN-KIS DI KOTA PEKANBARU

Yang diajukan oleh :  
JP Rinaldi Situmorang  
179110207

Pada Tanggal :  
07 Februari 2022

Mengesahkan  
DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Dr. Muhd Ar. Imam Rianza, S. Sos., M. I. Kom

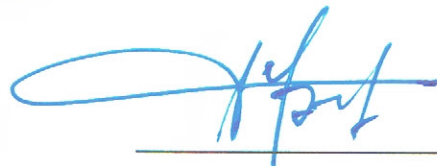
Tim Penguji

Tanda Tangan,

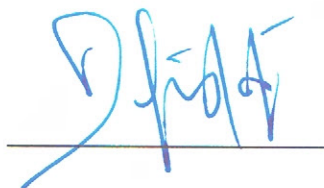
Cutra Aslinda, M. I. Kom



Dr. Dafrizal, S. Pd. M. Soc, Sc



Dyah Pithaloka, M. Si



## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Name : JP Rinaldi Situmorang  
NPM : 179110207  
Tempat/Tanggal Lahir : Air Terbit, 21 Mei 1999  
Bidang Konsentrasi : HUMAS  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Penelitian : Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Guna Meningkatkan Tertib Iuran Oleh Peserta Mandiri JKN-KIS Di Kota Pekanbaru.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengaruh Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya (Skripsi) di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan nilai skripsi atau pencabutan gelar akademik keserjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 6 Desember 2021  
Yang Menyatakan.

  
F8728AJX742205478  
JP Rinaldi Situmorang

## Persembahan

**“Kupersembahkan karya tulis skripsi ini untuk kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, pengorbanan, nasihat serta doa yang tak kunjung ada habisnya”**

**“Kepada kedua saudara ku tersayang, terima kasih atas segala hal yang selama ini membuatku tetap kuat berjalan”**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## Motto

**“Tidak perlu suatu hal yang besar, mulailah dengan langkah yang kecil dan percayalah hal itu akan membuahkan sesuatu yang besar kelak”**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME, karena rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Guna Meningkatkan Tertib Pembayaran Iuran Oleh Peserta Mandiri JKN-KIS Di Kota Pekanbaru”**. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S-1) Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan dimasa yang akan datang.

Pada penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan puji dan syukur yang sedalam-dalamnya kepada Tuhan YME karena tanpa rahmat dan karunia-Nya penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada keluarga, terutama kedua orang tua yang telah memberikan doa, dukungan dan kasih sayang dan kepada Abang & Kakak yang

sudah membantu baik moril maupun materil, serta dengan kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L., selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Dr. Muhd AR Imam Riauan, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
3. Dr. Fatmawati, S.IP, MM, selaku Kepala Prodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
4. Ibu Cutra Aslinda, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, nasihat serta motivasi kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
5. Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan ilmu kepada penulis semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan.
6. Karyawan perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu dan mempermudah penulis mendapatkan buku hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih untuk kedua orang tua saya yang telah membesarkan dan mendidik saya dari kecil hingga sekarang ini, yang selalu mendukung serta mendoakan saya yang terbaik.
8. Terima kasih untuk sahabat saya, M. Ridho, Ilfanir Rohman, Ahmad Toha Hasibuan, Bobby Asran, Dendi Alrizki, Andri Saputra, Roy Prachenda,

Wahyu Rohman, Djanet Maulana, Martin Pradana, dan Josua Hasibuan yang tidak bosan-bosan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Terima kasih kepada teman-teman mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi untuk waktu dan kenangannya, semoga kita menjadi orang-orang yang sukses dimasa mendatang dan mari berjumpa lagi dengan cerita kesuksesan kita masing-masing.
10. Dan terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu yang telah membantu hingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan terdapat kekurangan baik dalam penyampaian, bahasa, kata maupun dalam hal penyajian. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran pembaca yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, semoga Tuhan YME selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Amin,

Pekanbaru, Desember 2021

Penulis

**JP Rinaldi Situmorang**  
**NPM: 179110207**

## DAFTAR ISI

Cover	
Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi	
Lembar Pengesahan	
Lembar Pernyataan	
Halaman Persembahan	
Halaman Motto	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian .....	7
C. Fokus Penelitian .....	7
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Kajian Literatur .....	9
B. Definisi Operasional.....	30
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	34
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	34
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
D. Jenis dan Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	39

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
B. Hasil Penelitian .....	49
C. Pembahasan.....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kepesertaan JKN-KIS Kota Pekanbaru.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	32
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Rencana Penelitian .....	36
Tabel 4.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru .....	48
Tabel 4.2 Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru .....	51



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo BPJS Kesehatan .....	48
Gambar 4.2 Kegiatan Sosialisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	55
Gambar 4.3 Kegiatan <i>Tellecollecting</i> BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru .....	61
Gambar 4.4 Iklan BPJS Kesehatan pada Angkutan Kota Pekanbaru .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1 SK Pembimbing**

**Lampiran 2 Surat Izin Penelitian**

**Lampiran 3 Biodata Informan**

**Lampiran 4 Daftar Pertanyaan**

**Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian**

**Lampiran 6 Biodata Penulis**





## ABSTRAK

### Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Guna Meningkatkan Tertib Pembayaran Iuran Oleh Peserta Mandiri JKN-KIS Di Kota Pekanbaru

JP RINALDI SITUMORANG

179110207

BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru menjadi salah satu kantor cabang dengan jumlah kepesertaan yang meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut menjadi pencapaian yang baik bagi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam mengelola JKN-KIS. Meski demikian, terdapat tantangan yang harus dihadapi yaitu jumlah tunggakan iuran JKN-KIS yang terus meningkat. Pola pikir masyarakat terhadap JKN-KIS yang cenderung negatif menjadi faktor utama tunggakan terjadi. Melihat kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan manfaat JKN-KIS maka diperlukannya kegiatan komunikasi dengan perencanaan dan strategi komunikasi yang jelas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Guna Meningkatkan Tertib Pembayaran Iuran Oleh Peserta Mandiri JKN-KIS di Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan landasan teori tahapan penetapan strategi komunikasi dari Cangara. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru telah melaksanakan beberapa kegiatan komunikasi, diantaranya (1) *telecollecting/sms blast*; (2) kunjungan Kader JKN kepada peserta penunggak; (3) iklan pada angkutan kota; (4) sosialisasi. Berdasarkan kegiatan komunikasi tersebut, terdapat penetapan tahapan strategi komunikasi yang dimulai dari memilih dan menetapkan komunikator, menetapkan target sasaran, teknik menyusun pesan, memilih media atau saluran komunikasi dan evaluasi.

**Kata kunci:** Strategi komunikasi, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, Tertib iuran

## ABSTRACT

### *The Communication Strategy of The BPJS Kesehatan Pekanbaru Branch To Improve Orderly Payment of Contribution By Independent JKN-KIS Participants in Pekanbaru City*

**JP RINALDI SITUMORANG**

**179110207**

*BPJS Kesehatan Pekanbaru Branch is one of the branch offices with the number of participants increasing every year. This is a good achievement for BPJS Kesehatan Pekanbaru Branch in managing JKN-KIS. However, there are challenges that must be faced, namely the number of arrears in JKN-KIS contributions which continues to increase. The community's mindset towards JKN-KIS which tends to be negative is the main factor in the occurrence of arrears. Seeing the lack of public understanding of the functions and benefits of JKN-KIS, there is a need for communication activities with clear planning and communication strategies. This study aims to determine the Communication Strategy of BPJS Kesehatan Pekanbaru Branch to Improve Orderly Payment of Contributions by Independent JKN-KIS Participants in Pekanbaru City. The research method used is descriptive qualitative with a theoretical basis for the stages of establishing a communication strategy from Cangara. From the results of this study, it is known that BPJS Kesehatan Pekanbaru Branch has carried out several communication activities, including (1) telecollecting/sms blast; (2) JKN Cadre visits to participants in arrears; (3) advertisements on city transportation; (4) socialization. Based on these communication activities, there is a determination of the stages of a communication strategy starting from selecting and determining communicators, setting targets, techniques for compiling messages, choosing media or communication channels and evaluation.*

**Keyword:** *Communication Strategy, BPJS Kesehatan Pekanbaru Branch, Orderly Pay Dues*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap individu hidup secara produktif, sosial dan ekonomis. Kesehatan menjadi sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktifitasnya sehari-hari. Ketika seseorang memiliki kesehatan yang baik maka dia akan mampu dalam melakukan perannya seperti dalam keluarga, pekerjaan dan masyarakat (Ryadi, 2016: 2).

Pada awal tahun 2014 Pemerintah Indonesia mengeluarkan jaminan sosial dibidang kesehatan yang disebut dengan BPJS Kesehatan, dengan berlandaskan hukum UU No 40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional dan UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan bertujuan memberikan Jaminan Sosial Nasional untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak demi terwujudnya masyarakat yang sejahtera, adil, dan makmur. Mereka yang wajib menjadi anggota kepesertaan BPJS Kesehatan adalah warga negara Indonesia dan warga negara asing yang bekerja di Indonesia minimal 6 bulan. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan para pekerjanya sebagai anggota BPJS sedangkan mereka yang bukan pekerja atau karyawan sebuah perusahaan wajib untuk mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS

Kesehatan dan bagi mereka yang bukan pekerja atau karyawan wajib untuk mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS Kesehatan (<https://bpjs-kesehatan.go.id> , diakses pada 20 Juni 2021).

Jaminan Kesehatan Nasional dan Kartu Indonesia Sehat merupakan program yang dikelola langsung oleh BPJS Kesehatan. Program JKN-KIS sendiri menggunakan sistem asuransi dalam pengelolaannya, yang artinya setiap peserta wajib menyisihkan sedikit penghasilnya untuk membayarkan sejumlah iuran yang telah ditetapkan. Bagi masyarakat yang tidak mampu jumlah iurannya akan dibayarkan oleh Pemerintah agar seluruh rakyat Indonesia dapat sehat dan sejahtera (<https://bpjs-kesehatan.go.id> , diakses pada 20 Juni 2021).

BPJS Kesehatan mengkategorikan Jaminan Kesehatan Nasional menjadi beberapa kelompok diantaranya:

1. Pekerja Penerima Upah (PPU)

Pekerja Penerima Upah adalah setiap orang yang bekerja pada pada pemberi kerja dengan menerima gaji atau upah, seperti Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI dan POLRI, Penjabat Negara, Pegawai Pemerintah (Non PNS), Pegawai Swasta, dan Pekerja lain yang memenuhi kriteria pekerja penerima upah.

2. PD Pemda

Penduduk yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah (PD Pemda) adalah Penduduk yang belum diikutsertakan sebagai Peserta Jaminan Kesehatan, yang didaftarkan dan ditetapkan oleh Pemerintah Daerah

Provinsi atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam program Jaminan Kesehatan pada BPJS Kesehatan.

3. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)

Pekerja Bukan Penerima Upah adalah setiap orang yang bekerja atau berusaha sendiri atas resiko sendiri, seperti Pekerja diluar hubungan kerja atau Pekerja Mandiri dan Pekerja lain yang memenuhi kriteria bukan penerima upah.

4. Bukan Pekerja

Bukan Pekerja adalah setiap orang yang tidak bekerja tapi mampu membayar iuran Jaminan Kesehatan, seperti Penerima Pensiun, Veteran, dan Perintis Kemerdekaan (<https://bpjs-kesehatan.go.id> , diakses pada 20 Juni 2021).

BPJS Kesehatan cabang Kota Pekanbaru menjadi salah satu kantor pelayanan kesehatan dengan jumlah anggota kepesertaan yang meningkat setiap tahunnya, hal ini membuktikan bahwa masyarakat benar-benar sadar akan pentingnya jaminan kesehatan untuk masa depan mereka. Berikut adalah data kepesertaan BPJS Kesehatan cabang Kota Pekanbaru dalam lima tahun terakhir:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Kepesertaan JKN-KIS Kota Pekanbaru**

NO	JENIS KEPERSER TAAN	2016	2017	2018	2019	2020	Apr-21
	PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI)						
1.	PBI JK	148.143	149.840	156.959	158.174	161.960	161.771
2.	PBPU/BP PEMDA	42.794	42.792	42.728	41.703	55.688	66.789
	SUB JUMLAH	196.937	192.632	199.237	199.877	217.648	228.560
	NON-PBI						
1.	PEKERJA PENERIMA UPAH (PPU)	488.220	506.841	527.158	644.784	662.756	901.490
2.	PEKERJA BUKAN PENERIMA UPAH (PBPU)	209.539	247.124	280.302	283.933	289.561	291.731
3.	BUKAN PEKERJA	22.902	24.046	27.395	30.135	33.267	34.922
	SUB JUMLAH	720.661	778.011	834.855	958.852	985.584	1.228 .143
	JUMLAH	911.598	970.643	1.034 .092	1.158 .729	1.203 .232	1.456 .703

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa peningkatan yang terjadi pada lima tahun terakhir tidak hanya terjadi pada peserta Penerima

Bantuan Iuran (PBI), tetapi peningkatan juga terjadi pada kepesertaan Non-PBI atau peserta mandiri. Hal ini menjadi salah satu pencapaian yang baik bagi BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru dalam menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Pekanbaru.

Program JKN-KIS sendiri telah berjalan lebih dari 7 tahun dan telah mendorong akses pelayanan kesehatan ke taraf yang lebih baik. Meski demikian, masih terdapat tantangan yang harus di hadapi oleh BPJS Kesehatan yang salah satunya adalah kurangnya kepedulian masyarakat dalam membayarkan iuran JKN-KIS mereka secara tepat waktu bahkan sampai menunggak dalam jumlah besar.

BPJS Cabang Kota Pekanbaru mencatat bahwa jumlah tunggakan hingga Oktober 2020 mencapai angka Rp 240 miliar, yang tentunya akan menjadi defisit bagi BPJS Kesehatan dalam mengelola Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam mengatasi permasalahan ini pihak BPJS Kesehatan mulai memberlakukan sanksi kepada kepesertaan yang telah menunggak dalam waktu satu bulan dengan menghentikan sementara status kepesertaan BPJS Kesehatan mereka, tunggakan itu sendiri dominan berasal dari kelompok Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) atau Kepesertaan Mandiri (<https://m.republika.co.id> , diakses pada 20 Juni 2021).

Besarnya jumlah tunggakan yang dialami BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru didasari oleh berbagai faktor penyebab, diantaranya (1) faktor ekonomi peserta; (2) melupakan tenggat waktu pembayaran; (3) pola pikir masyarakat terhadap Jaminan Kesehatan Nasional.

Keadaan ekonomi masyarakat menjadi salah satu alasan para peserta mandiri terpaksa menunggak iuran JKN-KIS tersebut. Para peserta mandiri juga menambahkan bahwa keputusan pemerintah untuk menaikkan jumlah iuran membuat masyarakat semakin sulit untuk membayarkan iuran mereka. Terutama bagi mereka yang sebelumnya hanya seorang pedagang kecil yang usahanya terdampak oleh Covid-19 tentu menjadi beban yang cukup berat untuk membayarkan iuran mereka setiap bulannya.

Opini masyarakat sendiri menjadi salah satu faktor meningkatnya jumlah tunggakan iuran. Banyak dari masyarakat yang mulai beranggapan bahwa tidak lagi perlu untuk melanjutkan pembayaran iuran JKN-KIS jika mereka tidak pernah menikmati fasilitas yang disediakan, dalam artian bagi para peserta mandiri yang tidak pernah mengidap penyakit serius yang memerlukan penanganan di rumah sakit merasa bahwa JKN-KIS tidak lagi diperlukan.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih belum mengetahui fungsi dan manfaat dari Asuransi Kesehatan itu sendiri. Sebagai satu-satunya perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jaminan kesehatan milik Negara, BPJS Kesehatan harus memiliki inovasi dalam merumuskan strategi komunikasi sebagai roda penggerak perusahaan untuk unit kerja internal dan eksternal perusahaan.



Dari sinilah penulis merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana pihak BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru dalam menertibkan kembali pembayaran iuran JKN-KIS Kepesertaan Mandiri. Untuk hal itu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Guna Meningkatkan Tertib Pembayaran Iuran Oleh Peserta Mandiri JKN-KIS Di Kota Pekanbaru”**

### **B. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Tingginya angka tunggakan iuran Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Pekanbaru
2. Kurangnya kepedulian para peserta JKN-KIS dalam tertib membayar iuran
3. Pemahaman masyarakat mengenai Jaminan Kesehatan Nasional yang masih rendah

### **C. Fokus Penelitian**

Adapun masalah inti dari penelitian ini adalah strategi komunikasi BPJS Kesehatan guna meningkatkan tertib iuran pembayaran oleh peserta mandiri JKN-KIS di Kota Pekanbaru.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Guna Meningkatkan Tertib Pembayaran Iuran Oleh Peserta Mandiri JKN-KIS Di Kota Pekanbaru.

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru guna meningkatkan tertib pembayaran iuran oleh peserta mandiri JKN-KIS Di Kota Pekanbaru

##### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

###### **a. Manfaat Secara Teoritis**

Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menambah wawasan terhadap bidang Ilmu Komunikasi mengenai kajian strategi komunikasi khususnya teori-teori yang telah di peroleh dibangku kuliah dengan penerapannya.

###### **b. Manfaat Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam strategi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan tertib iuran Kepesertaan JKN-KIS.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Literatur

##### 1. Komunikasi

###### a. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah proses pertukaran informasi, kegiatan berkomunikasi sudah menjadi salah satu hal pokok dalam kehidupan sosial di dalam masyarakat. Komunikasi sendiri terjadi disetiap tempat dan waktu, seperti dirumah, sekolah, kantor dan semua tempat yang melakukan sosialisasi. Artinya, seluruh kegiatan manusia selalu tersentuh komunikasi (Amalina, 2014: 13).

Menurut Everret M. Rogers, komunikasi adalah suatu proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka (Cangara, 2014: 35).

Menurut Carl I. Hovland, komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap (Effendy, 2009: 9).

Menurut Jenis & Kelly, komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang menyampaikan stimulus dengan tujuan untuk

mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (Simamora, 2021: 1).

#### b. Unsur-unsur Dasar Komunikasi

Komunikasi hanya terjadi jika didukung oleh unsur-unsur komunikasi, diantaranya adalah (Cangara, 2014: 15):

##### 1) Sumber

Semua Peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang tetapi juga bisa dalam bentuk kelompok misalnya partai, organisasi atau lembaga. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *source*, *sender* atau *encoder*.

##### 2) Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan secara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda.

##### 3) Media

Media adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media komunikasi ada yang berbentuk saluran antarpribadi, kelompok dan nada pula dalam bentuk media massa. Istilah media banyak digunakan dengan sebutan yang

berbeda-beda, misalnya saluran, alat, arena, sarana atau dalam bahasa Inggris disebut *channel* atau medium.

#### 4) Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk organisasi, instansi, departemen, partai atau Negara. Penerima bisa disebut dengan berbagai macam istilah seperti khalayak, sasaran, komunikan, klien, target atau dalam bahasa Inggris disebut *audience* atau *receiver*.

#### 5) Pengaruh

Pengaruh adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Karena pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan. Pengaruh biasa disebut dampak, akibat atau *effect* dalam bahasa Inggris.

### c. Proses Komunikasi

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa berupa gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Menurut Effendy proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yaitu :

### 1) Proses Komunikasi Tatap Muka

Proses komunikasi tatap muka merupakan sebuah proses kegiatan komunikasi yang terjadi secara langsung antara komunikator dengan komunikan, proses komunikasi ini dikenal juga sebagai komunikasi langsung (*direct communication*). Dalam prosesnya, komunikator dapat mengetahui dan menilai secara langsung apakah pengaruh (*effect*) dalam kegiatan komunikasi berdasarkan respon atau tanggapan dari komunikan.

### 2) Proses Komunikasi Bermedia

Proses komunikasi bermedia (*mediated communicate*) adalah komunikasi yang menggunakan saluran atau sarana untuk meneruskan suatu pesan kepada komunikan yang jauh tempatnya atau banyak jumlahnya. Komunikasi bermedia disebut juga komunikasi tidak langsung (*indirect communicate*) dan sebagai konsekuensinya arus balik pun tidak terjadi pada saat komunikasi dilancarkan. Komunikator tidak mengetahui tanggapan komunikan pada saat melakukan proses komunikasi.

#### **d. Fungsi dan Tujuan Komunikasi**

Menurut Cangara (2014: 42) komunikasi sebagai ilmu pengetahuan memiliki fungsi yang dapat dimanfaatkan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Secara klasik fungsi komunikasi ditunjukkan untuk memberikan informasi, menghibur, mendidik dan membentuk opini publik.

Adapun tujuan dari komunikasi adalah sebagai berikut (Pratiwi, 2018: 14):

1) Perubahan sikap (*attitude change*)

Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai dengan keinginan kita.

2) Perubahan pendapat (*opinion change*)

Dalam komunikasi berusaha menciptakan pemahaman. Pemahaman ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Setelah memahami apa yang dimaksud komunikator maka akan tercipta pendapat yang berbeda-beda bagi komunikasi.

3) Perubahan perilaku (*behavior change*)

Komunikasi bertujuan untuk mengubah perilaku maupun tindakan seseorang.

4) Perubahan sosial (*sosial change*)

Membangun dan memelihara ikatan hubungan dengan orang lain sehingga menjadi hubungan yang semakin baik. Dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal.

Fungsi serta tujuan komunikasi tidak hanya menjadi sebuah interaksi dan pertukaran informasi didalam kehidupan sosial, tetapi komunikasi diberbagai bidang juga memiliki peranan yang sangat

penting seperti halnya politik, komunikasi digunakan sebagai cara bagi para politikus memberikan gagasannya kepada masyarakat atau seperti halnya dalam bisnis komunikasi menjadi cara bernegosiasi untuk mencapai kesepakatan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa komunikasi menjadi salah satu cara bagi seseorang bahkan lembaga dalam mencapai tujuan.

## 2. Komunikasi Organisasi

### a. Pengertian Komunikasi Organisasi

Menurut Zelko dan Dance mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan eksternal (Muhammad, 2009: 66).

Menurut Greenbaum bentuk komunikasi organisasi termasuk arus komunikasi formal dan informal dalam organisasi. Dia membedakan komunikasi internal dengan eksternal dan memandang peranan komunikasi terutama sebagai koordinasi pribadi dan tujuan organisasi serta masalah menggiat aktivitas (Roskina, 2020: 27).

Menurut Goldhaber komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Goldhaber memberikan tujuh konsep kunci dari komunikasi organisasi, yaitu (Muhammad, 2009: 67-74):



### 1) Proses

Proses adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang akan menciptakan dan saling menukar pesan di antara anggotanya.

### 2) Pesan

Pesan adalah berupa susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang.

### 3) Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi.

### 4) Keadaan saling tergantung

Komunikasi organisasi merupakan keadaan yang saling tergantung satu bagian dengan bagian lainnya, bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi.

### 5) Hubungan

Hubungan manusia dalam organisasi terfokuskan kepada tingkah laku dari mereka yang berkomunikasi. Sikap, skill, moral dari seorang pengawas akan mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan yang bersifat organisasi.

#### 6) Lingkungan

Lingkungan dalam organisasi adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan menjadi lingkungan internal (karyawan, staf dan golongan dari organisasi) dan eksternal (pelanggan, saingan dan leveransir).

#### 7) Ketidakpastian

Ketidakpastian dimaksud adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan organisasi.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi merupakan sebuah sistem pertukaran informasi yang terjadi didalam organisasi baik karyawan dengan karyawan, atasan dengan bawahan dan sebaliknya. Sistem pertukaran informasi tersebut tidak hanya terjadi dialam organisasi (internal) melainkan melibatkan para pelanggan, organisasi-organisasi yang bekerja sama bahkan masyarakat yang disebut sebagai pihak eksternal.

#### **b. Dimensi Komunikasi Organisasi**

Komunikasi merupakan salah satu alat terpenting dalam menjalankan fungsi manajemen terutama untuk mendukung kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh top manajemen. Berikut adalah dimensi yang ada di komunikasi organisasi, yaitu (Simamora, 2021: 44):

### 1) Komunikasi Internal

Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan, dsb. Proses komunikasi internal ini bisa berwujud komunikasi antarpridadi ataupun komunikasi kelompok, serta dapat berupa komunikasi secara langsung atau bermedia. Komunikasi internal ini lazim dikenal dengan komunikasi vertical dan horizontal.

### 2) Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal organisasi adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Pada organisasi besar, komunikasi ini lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat. Pimpinan organisasi hanya melakukan hal-hal yang dianggap sangat penting bagi organisasi. Komunikasi eksternal terbagi menjadi dua jalur timbal balik:

#### a. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak

Komunikasi ini dilaksanakan umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya ada hubungan batin.

#### b. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi

Komunikasi ini merupakan umpan timbal balik sebagai efek dari kegiatan dan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi

### c. Fungsi dan Tujuan Komunikasi Organisasi

Sendjaja dalam Simamora (2021: 47) menyatakan fungsi komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut:

#### 1) Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai salah satu sistem pemrosesan informasi.

#### 2) Fungsi Regulatif

Fungsi berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi.

#### 3) Fungsi Persuasif

Fungsi persuasif digunakan para pimpinan dalam mengatur para bawahannya dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk menerima pekerjaan yang diberikan secara sukarela.

#### 4) Fungsi Integratif

Menjadikan sebuah saluran komunikasi bagi para karyawan sehingga dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Adapaun saluran komunikasi ini terbagi menjadi dua, yaitu saluran komunikasi formal dan informal.

Adapun tujuan utama dari Komunikasi Organisasi menurut Liliweri dalam Pratiwi (2018: 19), yaitu :

- 1) Sebagai tindakan mengkoordinasi sebagian atau seluruh tugas dan fungsi organisasi yang telah dibagikan
- 2) Membagi informasi, tujuan organisasi dan pengambilan keputusan

- 3) Menampilkan Perasaan dan emosi

#### d. Pendekatan Komunikasi Organisasi

Untuk melihat komunikasi yang terjadi didalam suatu organisasi dapat digunakan tiga pendekatan, yaitu (Simamora, 2021: 48):

##### 1) Pendekatan Makro

Dalam pendekatan makro organisasi dipandang sebagai suatu struktur global yang berinteraksi dengan lingkungannya. Dalam interaksi ini organisasi melakukan aktivitas tertentu seperti memproses informasi dari lingkungan, mengadakan identifikasi, melakukan integrasi dan menentukan tujuan organisai.

##### 2) Pendekatan Mikro

Pendekatan ini memfokuskan kepada komunikasi dalam unit dan subunit pada suatu organisasi. Komunikasi yang diperlukan dalam tingkat ini adalah komunikasi antara anggota kelompok, komunikasi untuk pemberian, orientasi dan latihan komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok, komunikasi untuk menjaga iklim organisasi, komunikasi dalam mensupervisi dan pengarahan pekerjaan dan komunikasi untuk mengetahui rasa kepuasan kerja dalam organisasi.

##### 3) Pendekatan Individual

Pendekatan individual terpusat kepada tingkah laku komunikasi individual dalam organisasi. Semua tugas-tugas yang telah

diuraikan pada kedua pendekatan yang terdahulu akhirnya diselesaikan oleh komunikasi individu satu sama lainnya.

### 3. Strategi Komunikasi

#### a. Pengertian Strategi Komunikasi

Menurut Onong Uchjanda Efendy (2018: 29) menyatakan bahwa “strategi komunikasi merupakan panduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Strategi komunikasi tidak memberikan hasil secara instan, dalam fungsinya strategi komunikasi hanya menjadi jalan menuju keberhasilan jika memahami taktik operasionalnya.

Menurut Middleton untuk mencapai keberhasilan dalam kegiatan komunikasi ditentukan oleh strategi komunikasi yang merupakan kombinasi dari elemen-elemen komunikasi itu sendiri, mulai dari komunikator, pesan, saluran, penerima sampai pada pengaruh yang telah dirancang sebelumnya (Cangara, 2014: 64).

Hal yang sama disampaikan oleh Mudjiono (2015: 90) bahwa strategi komunikasi merupakan aktifitas dimana sebuah pesan yang telah dirumuskan dengan jelas oleh komunikator dan disampaikan kepada komunikan melalui media tertentu. Kegiatan komunikasi ini dilakukan dengan memperhatikan keputusan serta tindakan yang jelas serta pemahaman terhadap sasaran seperti kondisi serta situasi yang berubah setiap waktunya.

Dari beberapa teori para pakar diatas dapat disimpulkan bahwa dalam mencapai suatu tujuan dalam kegiatan komunikasi diperlukan pemahaman serta taktik operasional mengenai strategi komunikasi. Elemen-elemen komunikasi sendiri menjadi hal terpenting dalam melaksanakan strategi komunikasi, dimana harus ada seorang komunikator yang dapat menarik minat atau memberikan pemahaman kepada komunikan, memiliki pesan yang telah dirumuskan dengan jelas, pemilihan media yang tepat sehingga mendapatkan efek atau hasil yang diharapkan dari komunikan tersebut.

**b. Fungsi dan Tujuan Strategi Komunikasi**

Menurut Onong Uchjana Effendy (2018: 28) strategi komunikasi terdiri dari dua aspek penting yang harus dipelajari dan dipahami dengan baik, yaitu strategi yang dimaknai secara makro (*planned multimedia strategy*) dan secara mikro (*single communication medium strategy*). Selanjutnya, dari kedua aspek tersebut memiliki fungsi ganda, yaitu:

- 1) Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan instruktif secara sistematis pada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.
- 2) Menjembatani *cultural gap*, misalnya suatu program yang berasal dari suatu produk kebudayaan lain dianggap baik untuk diterapkan dan dijadikan milik kebudayaan sendiri sangat tergantung dari

bagaimana strategi mengemas informasi tersebut ke dalam informasi.

Strategi komunikasi bertujuan menciptakan pengertian dalam berkomunikasi, membina dan memotivasi agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan pihak komunikator. R. Wayne Pace, Brent D. Peterson, dan M. Dallas Burnet dalam Amalina (2014:32) menuliskan ada empat tujuan strategi komunikasi, yaitu:

1.) *To secure understanding*

Untuk memastikan bahwa terjadi suatu pengertian dalam berkomunikasi. Tujuan komunikasi ini mengandung bahwa makna komunikasi itu dapat berjalan secara efektif ketika terjadi kesamaan dalam memahami makna antara komunikator dan komunikan.

2.) *To establish acceptance*

Bagaimana cara penerimaan dapat terus dibina dengan baik. Tujuan ini diarahkan ketika komunikasi yang berlangsung dimaksudkan untuk membina hubungan yang baik antara komunikator dan komunikan. Hubungan yang baik tersebut akan dapat diwujudkan apabila komunikasi yang berlangsung diantara kedua belah pihak dapat berjalan dengan baik.

3.) *To motive action*

Bagaimana komunikator mampu memberi motivasi kepada komunikan. Tujuan ini lebih diarahkan pada komunikasi yang



bersifat persuasif yang dimaksudkan untuk mempengaruhi sikap, perilaku dan persepsi komunikan sehingga secara sukarela bersedia untuk mengikuti kehendak dari komunikator.

4.) *The goal which the communicator sought to archive*

Bagaimana mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh pihak komunikator dari proses komunikasi itu. Tujuan ini merupakan taktik yang disusun sedemikian rupa oleh komunikator dalam mencapai maksud atau tujuan yang diinginkan oleh komunikator.

**c. Tahapan Penetapan Strategi Komunikasi**

Dalam penetapan sebuah strategi komunikasi tentu kembali kepada elemen-elemen dari komunikasi, yakni *who says what, to whom through what channel and what effect*. Menurut Cangara (2014: 133) Dalam penetapan strategi komunikasi terdapat langkah-langkah yang harus diawali terlebih dahulu, yaitu:

1) Memilih dan menetapkan komunikator

Dalam berbagai kajian komunikasi, komunikator menjadi sumber dan kendali semua aktivitas komunikasi. Kegagalan dalam komunikasi sering terjadi karena kurangnya komunikator dalam memahami penyusunan pesan, pemilihan media yang tepat, dan target sasaran. Sebagai pelaku utama dalam aktivitas komunikasi, komunikator harus memenuhi tiga syarat penting, yakni; (1) tingkat kepercayaan orang lain kepada dirinya (*kredibilitas*), (2) daya tarik (*attractive*), (3) kekuatan (*power*).

## 2) Menetapkan target sasaran

Khalayak atau *audience* menjadi istilah target sasaran dalam studi komunikasi. Memahami masyarakat menjadi hal yang sangat penting, sebab semua aktivitas komunikasi diarahkan kepada mereka. Besarnya biaya dan waktu yang digunakan tidak menentukan suatu keberhasilan dalam kegiatan komunikasi, jika khalayak tidak tertarik dengan program yang ada maka kegiatan komunikasi akan menjadi sia-sia.

Menurut Cangara (2014: 136) manusia tidak bisa dipisahkan dengan kelompok, maka masyarakat sering dikelompokkan menurut segmentasi. Untuk mengetahui dan memahami segmentasi masyarakat perlu dilakukan pemetekan (*scanning*) mengenai karakteristik masyarakat, ada tiga cara yang bisa digunakan untuk memetakan karakteristik masyarakat, yakni:

- a. Aspek sosiodemografik, mencakup usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, tingkat pendapatan (*income*), agama ideology, etnis termasuk pemilikan media
- b. Aspek profil psikologis, mencakup sikap yang tercermin dari kejiwaan masyarakat, misalnya temperamen, tenang, sabar, terbuka, emosional, tidak sabar, dendam, antipasti, terus terang, tertutup, berani, penakut.
- c. Aspek karakteristik perilaku masyarakat, mencakup kebiasaan yang dijalani dalam kehidupan suatu masyarakat. Misalnya

agamis (*religious*), ekonomis, solidaritas tinggi, individual bertanggung jawab.

### 3) Teknik penyusunan pesan

Pesan adalah segala sesuatu yang disampaikan oleh seseorang dalam bentuk simbol yang dipersepsi dan diterima oleh khalayak dalam serangkaian makna. Pesan sangat tergantung pada program yang ingin disampaikan.

Jika program bersifat komersial untuk mengajak orang lain membeli barang yang dipasarkan, maka pesannya bersifat persuasif dan propokatif, sedangkan dalam bentuk program untuk meniadakan masyarakat maka sifat pesannya harus persuasif dan edukatif. Tapi jika program yang disampaikan sifatnya hanya sekedar diketahui oleh masyarakat maka pesannya harus bersifat informatif.

Terdapat dua teknik dalam melakukan penyusunan pesan, yaitu:

- a. *One-side issue*, yaitu teknik penyampaian pesan yang menonjolkan sisi kebaikan atau keburukan sesuatu.
- b. *Two-side issue*, yaitu teknik penyampaian pesan dimana komunikator selain mengemukakan sisi kebaikan namun juga menyampaikan hal-hal yang kurang baik (Cangara, 2014: 140).

Untuk mengelola dan menyusun pesan yang efektif perlu memperhatikan beberapa hal, yaitu:

- a. Harus menguasai lebih dahulu pesan yang disampaikan, termasuk struktur penyusunannya yang sistematis.
  - b. Mampu mengemukakan argumentasi secara logis. Untuk itu harus mempunyai alasan berupa fakta dan pendapat yang bisa mendukung materi yang disajikan.
  - c. Memiliki kemampuan untuk membuat intonasi bahasa (*vocal*), serta gerakan-gerakan tubuh yang dapat menarik perhatian pendengar.
  - d. Memiliki kemampuan membumbui pesan berupa humor untuk menarik perhatian dan mengurangi rasa beban pendengar.
- 4) Memilih media atau saluran komunikasi
- Memilih media komunikasi harus mempertimbangkan karakteristik isi dan tujuan isi pesan yang ingin disampaikan, serta jenis media yang dimiliki oleh khalayak.

Untuk masyarakat luas, pesan sebaiknya disalurkan melalui media massa misalnya surat kabar atau televisi dan untuk komunitas tertentu menggunakan media selebaran atau saluran komunikasi kelompok. Pengetahuan tentang pemilikan media di kalangan masyarakat harus diketahui lebih dahulu berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan. Hal ini penting dilakukan untuk menghindari terjadinya pemborosan biaya, waktu dan tenaga.

Unesco dalam Cangara (2014: 146) memberi petunjuk bahwa dalam melakukan pemilihan media komunikasi, beberapa hal perlu mendapat perhatian. Antara lain:

- a. Sumber daya komunikasi yang tersedia disuatu tempat, dengan cara:
  - 1) Kumpulkan data tentang sumber daya komunikasi yang ada, berapa banyak stasiun radio, penerbit surat kabar, stasiun TV dan berapa banyak jumlah dan jenis surat kabar yang beredar dalam masyarakat.
  - 2) Analisis status sumber daya komunikasi, apakah stasiun TV dan radio yang ada milik swasta atau pemerintah, siapa penerbit surat kabar harian dan mingguan yang ada.
  - 3) Membuat analisis kritis yang dibutuhkan masyarakat terhadap media, informasi apa yang mereka perlukan dan bagaimana pendapat atau komentar mereka.
- b. Pemilikan media dikalangan masyarakat sasaran, berapa banyak penduduk yang memiliki pesawat televisi, tv kabel, radio dan pelanggan surat kabar.
- c. Terjangkau tidaknya pesan yang akan disampaikan, apakah semua siaran televisi dapat diterima oleh pemirsa disuatu provinsi, apakah pelanggan surat kabar hanya terbatas di kota atau pedesaan.

Sebenarnya dalam menentukan jenis media yang akan digunakan, sering kali terjadi pergeseran. Hal ini disebabkan perkembangan media itu sendiri selalu berubah dan berkembang dari waktu ke waktu secara cepat. Misalnya media cetak (surat kabar, majalah, tabloid), media elektronik (radio, TV), media luar ruangan dan media tradisional sudah digolongkan sebagai media lama (*konvensional*), sedangkan internet dan telepon selular (*handphone*) digolongkan sebagai media baru (*new media*).

#### 5) Evaluasi

Evaluasi merupakan metode pengkajian dan penilaian keberhasilan kegiatan komunikasi yang telah dilakukan, dengan tujuan memperbaiki dan meningkatkan keberhasilan yang telah dicapai sebelumnya. Evaluasi dilakukan dalam rangka mengukur sejauh mana keberhasilan suatu program komunikasi. Kegiatan evaluasi dapat dilakukan bertitik tolak dari tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, apakah tercapai atau tidak serta apakah tingkat pencapaiannya cukup tinggi atau rendah.

Efektifitas sebuah program komunikasi hanya bisa diketahui dengan evaluasi. Menurut Cangara (2014: 174) evaluasi dapat dilakukan dengan dua cara, yakni:

##### a. Evaluasi program

Evaluasi program biasa disebut evaluasi sumatif (*summative evaluation*). Evaluasi ini memiliki fokus untuk melihat:

1. Sejauh mana tingkat keberhasilan dari kegiatan yang telah dilakukan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, apakah kegiatan tersebut mendapatkan hasil yang diharapkan.

2. Mengembangkan kembali tujuan dan program yang telah dilakukan sebelumnya dengan artian agar mendapatkan hasil yang lebih baik dari kegiatan yang dilakukan sebelumnya.

b. Evaluasi manajemen

Evaluasi manajemen biasa disebut evaluasi formatif (*formative evaluation*). Evaluasi ini memiliki fokus terhadap pencapaian operasional kegiatan:

1. Apakah hal-hal yang dilakukan masih dalam tataran rencana yang telah ditetapkan semula.

2. Apakah pelaksanaan kegiatan berjalan lancar atau tidak.

3. Apakah usaha yang dilakukan itu mengalami kemajuan atau tidak.

4. Apakah ada hambatan atau kemacetan yang ditemui dalam operasional atau tidak

5. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut, apakah dengan cara memodifikasi langkah-langkah yang akan diambil, apakah mengurangi atau menambah komponen yang bisa mempelancar jalannya kegiatan.

## B. Definisi Operasional.

Untuk memperjelas maksud dari penelitian ini agar lebih terfokus, maka peneliti memberikan definisi operasional terhadap judul penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, adapun definisi operasional adalah sebagai berikut:

### 1. Strategi Komunikasi

Strategi Komunikasi merupakan sebuah taktik operasional dalam perencanaan komunikasi yang bertujuan agar mencapai hasil yang telah ditetapkan. Dalam perumusannya, strategi komunikasi tidak lepas dari elemen-elemen komunikasi yaitu komunikator, komunikan, pesan, media dan efek.

### 2. BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang tersebar diseluruh Indonesia, BPJS Kesehatan mengeluarkan program Jaminan Kesehatan Nasional dan Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup yang layak. Program tersebut menggunakan sistem asuransi yang artinya masyarakat wajib menyisihkan sedikit penghasilan mereka untuk membayar iuran JKN-KIS.

### 3. Peserta Mandiri

Peserta Mandiri merupakan salah satu kategori kelompok Kepesertaan JKN-KIS, mereka adalah kelompok yang dengan usaha sendiri atau bekerja sendiri dalam membayar Iuran JKN-KIS mereka.



### C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu menjadi acuan bagi penulis dalam memperkaya teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Berikut beberapa jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu yang Relevan**

NO	Nama dan Tahum Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rudy Haryanto, Pebe Banga Padang <i>Proceeding of National Conference on Asbis.</i> Vol. 2 No. 1. 2017	Strategi Komunikasi Guna Meningkatkan Tertib Iuran Oleh Peserta Mandiri BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin	Strategi komunikasi yang digunakan pihak BPJS dalam meningkatkan tertib pembayaran iuran yaitu, menghubungi pihak penunggak untuk mengingatkan dan memastikan agar peserta melunasi tunggakannya. Strategi selanjutnya adalah melakukan <i>door to door</i> terhadap peserta yang menunggak dengan tujuan dapat bertemu dan memberikan informasi terkait tunggakan secara langsung.
2.	Rahmadhika Putra Somantri, Yuliani Rachma Putri <i>e-Proceeding of Management.</i> Vol. 7 No. 2. 2020	Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Menyosialisasikan Visi Sumedang Simpati	Bagian Humas melakukan strategi komunikasi secara runtut dan terstruktur melalui perumusan visi dan perencanaan komunikasi hingga melakukan tahapan strategi komunikasi yang dimulai dari memilih dan menetapkan komunikator, menetapkan target sasaran, menyusun pesan, memilih media hingga evaluasi.
3.	Kurnia Romi <i>JOM FISIP.</i> Vol. 4 No. 2. 2017	Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak di Pekanbaru Melalui Sistem Layanan Pajak Online E-billing	Strategi komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan adalah pemilihan komunikator yang tepat. Penyusunan pesan yang informatif, edukatif dan persuasif. Penyampaian pesan secara langsung dan bermedia kepada khalayak yang berpotensi untuk menjadi wajib pajak.

Pada penelitian Rudy Haryanto dan Pebe Banga Padang, penulis menemukan persamaan pada judul yang secara kesamaan meneliti Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan tertib iuran peserta Mandiri JKN-KIS. Namun, pada penelitian ini memiliki perbedaan pada lokasi penelitian yang dilakukan yaitu Kota Pekanbaru.

Pada penelitian Rahmadhika Putra Somantri dan Yuliani Rachma Putri, penulis menemukan persamaan pada landasan teori yang digunakan, yaitu teori tahapan penetapan strategi komunikasi dari Cangara. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini terdapat pada objek penelitian, yaitu penelitian ini berfokus pada Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Menyosialisasikan Visi Sumedang Simpati.

Pada penelitian Kurnia Romi, penulis menemukan persamaan pada objek penelitian yaitu strategi komunikasi serta persamaan pada metode penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan, perbedaan pada penelitian ini adalah subjek penelitian yang merupakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Riset ini bertujuan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi terhadap subjek penelitian. Deskripsi yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Guna Meningkatkan Tertib Pembayaran Iuran Oleh Peserta Mandiri JKN-KIS di Kota Pekanbaru.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian, fenomena atau gejala sosial merupakan makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori. Suatu penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari suatu fenomena sosial atau lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat dan waktu (Satori, 2011: 22).

#### B. Subjek dan Objek Penelitian

##### 1. Subjek Penelitian

Langkah awal memperoleh informasi dalam penelitian ini adalah dengan menentukan informan penelitian terlebih dahulu. Teknik yang digunakan dalam menentukan informan penelitian adalah dengan

teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik penentuan pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016: 85).

Karena informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkait dengan strategi komunikasi dan peningkatan tertib iuran JKN-KIS, maka peneliti memilih informan berdasarkan keterlibatannya dalam kedua hal tersebut sehingga dapat memberikan informasi yang mencukupi dan bersifat mewakili. Berikut daftar informan yang terpilih:

- a. Kepala Bidang Penagihan dan Keuangan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru sebagai pihak perencanaan dan manajemen kegiatan komunikasi dalam upaya peningkatan iuran JKN-KIS.
- b. Staf Komunikasi Publik BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru sebagai salah satu pihak pelaksana kegiatan komunikasi kepada pihak eksternal.
- c. Kepesertaan Mandiri BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru sebagai pihak yang dominan dalam tunggakan iuran JKN-KIS.

## 2. Objek Penelitian

Adapun objek dari penelitian ini adalah Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru Guna Meningkatkan Tertib Pembayaran Iuran Oleh Peserta Mandiri JKN-KIS di Kota Pekanbaru.

### C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru yang berada di Jl. Tuanku

Tambusai, Labuh Baru., Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru. Adapun rencana waktu penelitian dapat dijadwalkan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Kegiatan Rencana Penelitian**

NO	Jenis Kegiatan	Juli				Agustus				September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan dan Penyusunan UP			x	x																
2.	Seminar UP						x														
3.	Riset										x										
4.	Penelitian Lapangan										x										
5.	Pengelolaan Analisis Data												x								
6.	Konsultasi Bimbingan Skripsi														x						
7.	Ujian Skripsi															x					
8.	Revisi dan Pengesahan Skripsi																		x		
9.	Penggandaan dan Penyerahan Skripsi																				x

#### D. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan metodologi penelitian diatas, maka sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber, yaitu data primer dan sekunder.

### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data pokok yang dibutuhkan dalam penelitian. Data tersebut berupa catatan-catatan hasil wawancara terstruktur serta non-struktur kepada informan kunci dengan *face to face* (langsung bertatap muka) ketika mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian dan pengamatan (Amirudin, 2014: 81).

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dengan menggunakan media perantara atau digunakan lembaga lainnya yang bukan pengelolanya. Dokumen perusahaan dan fakta yang terkadi dilapangan (Noor, 2011: 138).

## E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan informasi suatu data dan bahan lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan tiga teknik, yaitu:

### 1. Observasi

Observasi adalah proses mengamati subjek penelitian beserta lingkungannya dan melakukan perekaman dan pemotretan atas perilaku yang diamati secara langsung untuk memperoleh gambaran tentang permasalahan yang diteliti.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud mengkontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan

sebagainya yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan kepada pihak yang diwawancarai. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan tujuan mendapatkan informasi lebih dalam dari subjek penelitian.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sejumlah besar data dan data yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi, sifat umum data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberikan peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang terjadi di waktu silam. Penulis mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, atau arsip-arsip. Dokumentasi sebuah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis yang ada dalam bentuk surat, catatan harian, dan laporan ataupun dokumen berupa foto, CD, dan film (Joko, 2011: 63).

### F. Teknik Pemeriksa Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan sebuah data dalam penelitian perlu menggunakan metode dalam melakukannya. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber data yang bertujuan untuk mengetahui suatu keabsahan data berdasarkan dari berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara lebih dari satu orang dan hasil observasi (Sugiyono 2012: 461).



## G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Data yang dianalisis berupa kata-kata atau kalimat-kalimat, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Data yang dianalisis adalah Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru Guna Meningkatkan Tertib Pembayaran Iuran Peserta Mandiri JKN-KIS di Kota Pekanbaru. Deskriptif diartikan melukiskan variabel, satu demi satu. Penelitian deskriptif hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Peneliti tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Joko, 2011: 106).

Menurut Bodgan dalam Sugiyono (2012: 244) analisis data adalah poses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan pada orang lain.

Setelah data yang diperlukan terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data dengan metode kualitatif. Menurut Moleong (2010: 219) ada beberapa tahapan dalam menganalisis data secara kualitatif, yaitu:

1. Mencatat data yang dihasilkan dilapangan, kemudian memberikan kode agar sumber data tetap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilah, mengklasifikasi dan menganalisisnya dengan menggunakan alat analisis.

3. Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menentukan pola hubungan-hubungan dalam membuat temuan-temuan umum dalam penelitian.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat BPJS Kesehatan

Pada tahun 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai Negara dan penerima pensiun beserta keluarganya. Selang beberapa waktu kemudian, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDPK pun berubah status dari sebuah badan di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi BUMN, yaitu PERUM HUSADA BHAKTI (PHB) yang melayani jaminan kesehatan bagi PNS, Pensiunan PNS, Veteran dan Perintis Kemerdekaan serta anggota keluarganya.

Pada tahun 1992, PHB berubah status menjadi PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program Askes Komersial. Pada Januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya Pemerintah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PJKMM) yang selanjutnya dikenal menjadi program Askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat.

PT Askes (Persero) juga menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU), yang ditunjukan bagi masyarakat yang belum tercover oleh Jamkesmas, Askes Sosial, maupun asuransi swasta. Hingga saat itu, ada lebih dari 200 kabupaten/kota atau 6,4 juta jiwa yang telah menjadi peserta PJKMU. PJKMU adalah Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang pengelolaannya diserahkan kepada PT Askes (Persero).

Langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 Pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) berubah menjadi BPJS Kesehatan.

## **2. Visi dan Misi BPJS Kesehatan**

### **a. Visi BPJS Kesehatan**

*“Terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi”*

### **b. Misi BPJS Kesehatan**

- 1) Memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat
- 2) Memperluas kepesertaan Program Jaminan Kesehatan yang mencakup seluruh penduduk Indonesia

- 3) Bersama menjaga kesinambungan finansial program jaminan kesehatan

### 3. Uraian Tugas pada BPJS Kesehatan

#### a. Kepala Kantor Cabang

Kepala Cabang adalah seorang pejabat yang karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk memimpin dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Peran Kepala Cabang adalah sebagai berikut:

- 1) Mengkoordinir dan menggerakkan seluruh operasi kantor cabang untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan kemudian dipertanggung jawabkan kepada kantor pusat
- 2) Merupakan pimpinan dan penanggung jawab tertinggi dalam Kantor Cabang dan membawahi seluruh bagian
- 3) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan mitra dalam rangka perluasan pembiayaan, kepesertaan dan peningkatan pelayanan

#### b. Bidang Perluasan dan Kepatuhan

Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta adalah bidang yang bertanggung jawab dalam melakukan monitoring dan evaluasi sosialisasi mengenai program BPJS Kesehatan. Adapun pembagian staf dalam Bidang Perluasan dan Kepatuhan adalah sebagai berikut:

1) Relationship Officier

Bertugas melakukan kegiatan sosialisasi program jaminan kesehatan BPJS Kesehatan secara langsung ke badan usaha atau badan hukum.

2) Staf Administrasi Perluasan Kepesertaan

Bertugas memverifikasi, menyimpan, memutakhirkan, melakukan pencarian kembali, memvalidasi dan mendistribusikan dokumen atau data.

3) Staf Administrasi Pemeriksaan

Melakukan pemeriksaan setiap badan usaha yang tidak patuh, dalam artian badan usaha tidak mendaftarkan pekerjanya ke BPJS Kesehatan walaupun Relationship Officier telah melakukan kunjungan untuk sosialisasi program jaminan kesehatan.

**c. Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta**

Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta adalah bidang yang bertanggung jawab dalam membina, melayani perubahan data dan administrasi kepesertaan. Adapun pembagian staf dalam Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta adalah sebagai berikut:

1) Supervisor Pront Liner

Melakukan verifikasi dan validasi data serta mencatat identitas peserta dan informasi yang diminta tentang komunikasi dan pemberian informasi langsung.

2) Staf Penanganan Pengaduan Peserta

Bertugas menerima eskalasi keluhan peserta dan memberikan penjelasan kepada peserta untuk menyelesaikan keluhan tersebut.

**d. Bidang Penjaminan Manfaat Primer**

Bidang Penjaminan dan Manfaat Primer adalah bidang yang bertanggung jawab dalam meningkatkan hubungan kemitraan dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), meneliti dokumen penagihan dari FKTP, mengendalikan pelayanan di FKTP dan membuat laporan. Adapun pembagian staf dalam Bidang Penjaminan Manfaat Primer adalah sebagai berikut:

- 1) Verifikator
- 2) Staf Manajemen Manfaat dan Kemitraan Fasilitas Kesehatan Primer
- 3) Staf Manajemen Utilisasi Pelayanan Kesehatan dan Anti Fraud

**e. Bidang Penjaminan Manfaat Rujukan**

Bidang Penjaminan Manfaat Rujukan adalah bidang yang bertanggung jawab dalam meningkatkan hubungan kemitraan dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL), meneliti dokumen penagihan dari FKTL, mengendalikan pelayanan FKTL dan membuat laporan. Adapun pembagian staf dalam Bidang Penjaminan Manfaat Rujukan adalah sebagai berikut:

- 1) Verifikator

- 2) Staf Manajemen Manfaat dan Kemitraan Fasilitas Kesehatan Rujukan
- 3) Staf Manajemen Utilisasi Pelayanan Kesehatan dan Anti Fraud

**f. Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik**

Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik adalah bidang yang bertanggung jawab dalam kegiatan kerja ataupun urusan terkait pihak internal dan eksternal BPJS Kesehatan. Adapun pembagian staf dalam Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik adalah sebagai berikut:

- 1) Staf SDM dan Komunikasi Internal  
Bertugas dalam mengurus segala macam bentuk kegiatan yang bersangkutan dengan kepegawaian.
- 2) Staf Umum dan Kesekretariatan  
Membuat kodifikasi asset sesuai klasifikasinya dari unit kerja yang membutuhkan.
- 3) Staf Komunikasi Publik  
Menyusun rencana kerja pengawasan kepatuhan, melakukan koordinasi untuk melakukan tindakan yang diperlukan, melakukan perencanaan dan monitoring kegiatan sosialisasi terhadap masyarakat, menerbitkan surat konfirmasi dan pengecekan data.

**g. Bidang Penagihan dan Keuangan**

Bidang Penagihan dan Keuangan adalah bidang yang bertanggung jawab dalam menyampaikan kepada para peserta mengenai pentingnya



kegiatan pengumpulan iuran. Adapun pembagian staf dalam Bidang Penagihan dan Keuangan adalah sebagai berikut:

1) Staf Penagihan

Bertugas mengelola keabsahan atau validasi data tagihan iuran melalui koordinasi dengan Staf Administrasi Kepesertaan meliputi pengumpulan data analisa dan hasil perhitungan iuran.

2) Staf Perencanaan dan Pembukuan

Bertugas dalam menerbitkan neraca perolehan kantor cabang, mengendalikan anggaran.

#### 4. Struktur Organisasi

Tabel 4.1

#### Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru



## 5. Logo BPJS Kesehatan

**Gambar 4.1**

**Logo BPJS Kesehatan**



Logo BPJS Kesehatan memiliki warna hijau yang melambangkan kesejahteraan dan biru yang berarti keberlanjutan serta berlatar warna putih yang bermakna integritas. Logo tersebut juga memiliki makna yang sama dengan prinsip yang selalu mereka semboyankan, yaitu “Gotong Royong” yang terlihat pada gambar 4 orang yang saling merangkul.

## 6. Program BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan memiliki dua program yang dikelola secara langsung berdasarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 dan UU Nomor 24 Tahun 2011, adapun program tersebut adalah sebagai berikut:

### a. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan bagian dari Sistem Jaminan Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib.

### **b. Kartu Indonesia Sehat (KIS)**

Kartu Indonesia Sehat merupakan perluasan dari Program Jaminan Kesehatan Nasional yang direncanakan oleh Presiden Joko Widodo yang bertujuan untuk membantu masyarakat kurang mampu dalam membayarkan jumlah iuran asuransi kesehatan sosial.

### **B. Hasil Penelitian**

Pada dasarnya strategi komunikasi merupakan sebuah taktik yang telah direncanakan dan diatur dengan matang untuk mencapai tujuan pada kegiatan komunikasi, sistem yang terorganisir serta pemanfaatan SDM menjadi satu hal penting dalam merumuskan sebuah strategi komunikasi demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

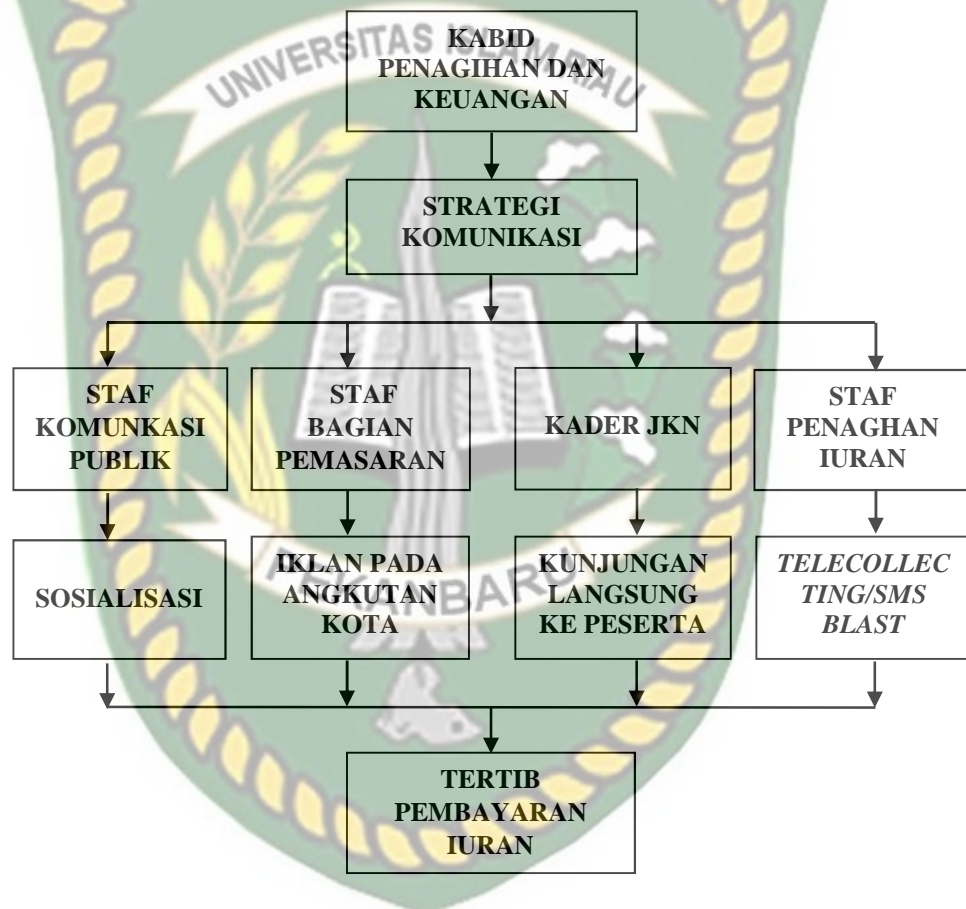
Berdasarkan data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa strategi komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru telah direncanakan oleh pihak yang berkedudukan sebagai Kepala Cabang dan Kepala Bidang pada BPJS Kesehatan. Berhubung masalah pada penelitian berupa ketidaktertiban peserta mandiri dalam membayar iuran JKN-KIS, maka perencanaan dan manajemen fokus dilakukan pada Bidang Penagihan dan Keuangan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Dalam usahanya meningkatkan tertib pembayaran iuran JKN-KIS, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru telah menetapkan beberapa kegiatan komunikasi berupa kegiatan *telecollecting/sms blast*, kunjungan langsung oleh Kader JKN kepada peserta penunggak iuran, membuat iklan pada angkutan kota hingga melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Adapun

proses kegiatan komunikasi tersebut dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

**Tabel 4.2**

**Strategi komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru guna meningkatkan tertib pembayaran iuran oleh peserta mandiri JKN-KIS di Kota Pekanbaru**



Berdasarkan dari semua kegiatan komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, terdapat sebuah perencanaan dan strategi yang telah rumuskan sebelumnya. Penetapan strategi dalam perencanaan komunikasi tetap berkaitan dengan elemen-elemen dari komunikasi, adapun penetapan strategi komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut:

## 1. Memilih dan Menetapkan Komunikator

Komunikator dapat diartikan sebagai sumber atau pengirim pesan kepada seseorang atau khalayak banyak yang disebut sebagai komunikan, dalam hal ini komunikator bisa berupa individu, kelompok hingga organisasi besar sekalipun.

Dalam usaha untuk meningkatkan tertib pembayaran iuran oleh peserta mandiri JKN-KIS, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru menjadi sosok komunikator pada kegiatan komunikasi yang dilakukan. Dengan status sebagai lembaga pemerintah serta berlandaskan Undang-Undang, BPJS Kesehatan memiliki keunggulan dalam menarik minat dan kepercayaan masyarakat

BPJS Kesehatan sebagai lembaga yang terorganisir telah memanfaatkan SDM mereka secara menyeluruh sebagai salah satu bentuk strategi, hal ini dapat dijelaskan berdasarkan pemilihan komunikator yang berbeda pada setiap kegiatan komunikasi yang dilakukan.

Dalam usaha memberikan pemahaman yang baik kepada peserta JKN-KIS akan pentingnya tertib melakukan pembayaran iuran, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru telah melakukan dua jenis kegiatan komunikasi secara langsung yang diantaranya adalah melalui kunjungan langsung Kader JKN kepada peserta penunggak dan melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat.

Kader JKN sebagai mitra BPJS Kesehatan telah diberikan pelatihan khusus terkait pemahaman mereka terhadap program JKN-KIS, hal ini bertujuan untuk mensukseskan fungsi atau tugas yang diemban pada wilayah tertentu. Adapaun fungsi tersebut berupa pengingat dan pengumpul iuran, melakukan pemasaran sosial, pemberi informasi dan menerima keluhan. Hal ini dijelaskan oleh Kabid Penagihan dan Keuangan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru:

*“Kegiatan door to door dilakukan oleh pihak Kader JKN, mereka adalah mitra kami yang direkrut berdasarkan kriteria dan pemahaman yang baik akan JKN-KIS. Pelatihan diberikan kepada Kader dengan tujuan untuk mengedukasi kembali para peserta yang menunggak iuran secara langsung.”* (Ujar Ibu T. Enike Noviyanti pada wawancara tanggal 21 September)

Hal ini sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh penulis pada kegiatan kunjungan langsung Kader JKN kepada peserta penunggak iuran JKN-KIS. Pada pengamatan tersebut, dapat diketahui bahwa para Kader JKN menjelaskan dengan seksama terkait jumlah tunggakan iuran peserta sekaligus memberikan edukasi kembali kepada peserta tentang konsep JKN-KIS dan pentingnya untuk tertib iuran.

Pada hasil wawancara terhadap Ibu Kabid Penagihan dan Keuangan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru memiliki perbedaan dengan tanggapan beberapa narasumber penelitian yang merupakan seorang peserta penunggak iuran JKN-KIS.

Berikut tanggapan peserta mandiri JKN-KIS terhadap kegiatan kunjungan langsung oleh Kader JKN kepada peserta penunggak iuran:

*“Kalau kunjungan Kader JKN sih gak pernah, Cuma dapat SMS aja dari pihak BPJS untuk membayar iuran tepat waktu. Didaerah tempat tinggal juga tidak pernah lihat saya.”* (Ujar Bapak Dedi pada wawancara pada tanggal 12 November)

Hal yang sama juga disampaikan oleh peserta mandiri JKN-KIS Ibu Sisilawati:

*“Saya pernah menunggak tapi tidak sampai berbulan-bulan, hanya pernah sebulan saja. Kader JKN gak pernah datang, didaerah rumah saya juga tidak pernah didatangi mereka.”* (Wawancara pada tanggal 12 November)

Ditambahkan juga oleh Ibu Fatimah Muni S:

*“Saya dulu pernah menunggak tapi lupa berapa bulan, tapi kalau didatangi sama orang BPJS (Kader JKN) gak pernah. Kalau tidak salah hanya pernah ditelpon saja, karena dulu pernah didata kan nomor hp saat daftar jadi peserta”* (Wawancara pada tanggal 15 November)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis, dapat diketahui bahwa kegiatan kunjungan langsung Kader JKN tidak dilakukan secara menyeluruh kepada peserta yang menunggak tetapi hanya dilakukan kepada peserta yang telah menunggak dalam kurun

waktu yang cukup lama. Secara operasional Kader JKN tidak hanya bertujuan untuk menarik tunggakan iuran secara langsung namun tetap berusaha untuk mengingatkan kembali tentang pentingnya untuk tertib membayar iuran melalui *re-edukasi* kepada peserta penunggak.

Diketahui bahwa edukasi juga giat dilakukan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, hal ini bertujuan sebagai upaya meningkatkan jumlah kepesertaan yang diiringi dengan pemahaman yang baik akan pentingnya tertib membayar iuran.

Pada kegiatan sosialisasi, pemberian informasi dilakukan oleh seluruh Kabid BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru pada bidangnya masing-masing dengan tujuan agar pemberian informasi kepada masyarakat lebih optimal. Hal ini dijelaskan oleh Staf Komunikasi Publik BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru:

*“Dalam sosialisasi yang dilakukan, kegiatan pemberian informasi dilakukan secara bergantian. Dalam urusan iuran JKN-KIS, ibu Ike selaku Kabid akan memberikan informasi terkait tertib iuran melalui penyampaian manfaat hingga konsep JKN-KIS, yaitu dengan gotong royong semua tertolong.”* (Ujar Kak Dea pada wawancara tanggal 2 November)

Hal ini sesuai dengan analisis dokumentasi kegiatan sosialisasi JKN-KIS yang telah dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru kepada masyarakat. Berdasarkan dokumentasi tersebut,



dapat diketahui bahwa penyampaian informasi benar dilakukan secara bergantian pada kegiatan sosialisasi.

**Gambar 4.2**

**Kegiatan Sosialisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru**



Sumber : Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Berikut tanggapan salah seorang peserta mandiri JKN-KIS terhadap kegiatan sosialisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru:

*“Iya Pernah ikut dulu, sosialisasinya itu menjelaskan tentang apa itu BPJS Kesehatan, syarat-syarat untuk menjadi peserta, manfaatnya juga dijelaskan. Kalau mereka menjelaskan memang bergantian, ada yang menjelaskan tentang rumah sakit yang bisa menggunakan BPJS dan ada juga yang menjelaskan cara-cara pembayaran iuran juga.”* (Ujar Bapak Dedi pada wawancara tanggal 12 November)

Ditambahkan oleh Ibu Sisilawati selaku peserta mandiri JKN-KIS:

*“Pernah, saat dipuskesmas dulu. Kurang ingat apa saja yg disampaikan, yang pasti disampaikan itu jenis-jenis BPJS (Kesehatan). Soalnya ada yang mandiri dan gratis (KIS), selain itu ada juga dijelaskan tentang biaya perkelasnya, seperti kelas 1-3 sekian bayarnya. Ya, waktu itu memang beda-beda yang menjelaskan. Karena saat sosialisasi juga banyak pegawai BPJS nya”* (Wawancara pada tanggal 12 November)

Selanjutnya ditambahkan kembali:

*“Pernah, dipuskesmas waktu itu. Yang dijelaskan itu fungsi asuransinya, biaya perkelasnya, kapan kita harus membayar dan gimana cara membayarnya. Waktu itu memang mereka gantian pas menjelaskan soal manfaatnya.”* (Ujar Ibu Fatimah Muni S pada wawancara tanggal 15 November)

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis dokumentasi diatas menunjukkan bahwa pemilihan komunikator yang berbeda pada setiap sesi penjelasan bidang-bidang pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru benar dilakukan oleh setiap masing-masing Kabid BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

## 2. Menetapkan Target Sasaran

Khalayak atau *audience* menjadi istilah target sasaran dalam studi komunikasi. Memahami masyarakat menjadi hal yang sangat penting, sebab semua aktivitas komunikasi diarahkan kepada mereka.

Besarnya biaya dan waktu yang digunakan tidak menentukan suatu keberhasilan dalam kegiatan komunikasi.

Dalam menentukan khalayak yang akan dituju, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru kembali kepada tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan komunikasi yaitu tertib pembayaran iuran oleh peserta mandiri JKN-KIS. Berdasarkan hal tersebut, ditetapkan bahwa yang akan menjadi target sasaran pada kegiatan komunikasi adalah kelompok peserta mandiri JKN-KIS di Kota Pekanbaru.

Melihat populasi yang besar, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru mengelompokkan kembali target sasaran pada kegiatan komunikasi. Dalam strateginya, data kepesertaan menjadi opsi utama untuk melakukan pendekatan kepada peserta mandiri JKN-KIS. Hal ini dijelaskan oleh Kabid Penagihan dan Keuangan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru:

*“Melalui data kepesertaan kami lakukan kegiatan telecollecting terlebih dahulu kepada peserta penunggak, jika peserta masih tetap melakukan tunggakan akan kami koordinasi kepada Kader JKN yang beroperasi pada wilayah peserta tersebut agar dihimbau dan diedukasi kembali untuk tertib iuran JKN-KIS.”* (Ujar Ibu T. Enike Noviyanti pada wawancara tanggal 21 September)

Setiap data kepesertaan yang dimiliki pihak BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru didapatkan secara langsung dari masyarakat yang akan melakukan pendaftaran sebagai peserta JKN-KIS, hal ini disampaikan oleh salah seorang peserta mandiri JKN-KIS:

*“Iya, saat pendaftaran menjadi peserta. Saya dimintain mengisi formulir saat ingin mendaftar di kantornya, datanya itu kayak nama sesuai KTP, KK, nomor hp sama foto juga.”*

(Ujar Bapak Dedi pada wawancara tanggal 12 November)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Sisilawati selaku peserta mandiri JKN-KIS:

*“Iya ada, kita kalau mau daftar jadi anggota BPJS memang harus lengkapi syarat dulu. Kita dulu daftar diminta untuk bawa KTP, Kartu Keluarga, Foto, NPWP sama materai juga.”*

(Wawancara pada tanggal 12 November)

Hal ini juga sejalan dengan yang disampaikan oleh Ibu Fatimah Muni S, selaku peserta mandiri JKN-KIS:

*“Ada, data-data kayak identitas diri, KTP, Kartu Keluarga sama foto juga diminta pas kita mendaftar waktu itu.”*

(Wawancara pada tanggal 15 November)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa strategi dalam menetapkan target sasaran didasari pada data kepesertaan yang didapat melalui pendataan saat masyarakat melakukan pendaftaran JKN-KIS. Data kepesertaan tersebut menjadi opsi utama dalam melakukan kegiatan seperti kunjungan langsung Kader JKN serta *telecollecting/sms blast*.

Pada perencanaan sosialisasi, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru bertujuan untuk mencapai masyarakat pada wilayah tertentu untuk memberikan informasi secara langsung terkait program JKN-KIS. Dalam strateginya, BPJS Kesehatan akan melakukan kerjasama dengan kepala wilayah dan lembaga kesehatan untuk dapat mengajak masyarakat sebagai *audience*-nya. Hal ini dijelaskan oleh Staf Komunikasi Publik BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru:

*“Dalam menentukan peserta sosialisasi biasanya akan kami lakukan koordinasi terlebih dahulu kepada pihak yang bersangkutan misalnya kepala desa atau RT/RW dan kader puskesmas pada wilayah tersebut.”* (Ujar Kak Dea pada wawancara tanggal 2 November)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Dedi:

*“Saya dulu dapat ajakan dari warga yang berkeliling, mereka diminta sama RT didaerah rumah saya untuk membantu mengajak masyarakat biar dapat ikut kegiatan sosialisasi BPJS Kesehatan.”* (Wawancara pada tanggal 12 November)

Ditambahkan juga oleh Ibu Sisilawati:

*“Dipuskesmas, sebenarnya tidak ada ajakan sebelumnya. Cuma saat itu mereka minta waktu sama orang-orang yang ada di puskesmas untuk ikut mendengarkan sosialisasinya sebentar.”* (Wawancara pada tanggal 12 November)

Sejalan dengan yang disampaikan oleh Ibu Fatimah Muni S:

*“Saya pernah ikut karena ajakan dari warga, iya dulu itu memang sosialisasinya ada dipuskesmas. Puskesmas daerah tempat tinggal saya yang dulu, didaerah Kubang.”*

(Wawancara pada tanggal 15 November)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa dalam menentukan target sasaran pada kegiatan sosialisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru mendapat dukungan dari beberapa faktor yang diantaranya adalah lembaga-lembaga kesehatan setempat sampai pemimpin-pemimpin daerah seperti RT/RW dan Kepala Desa.

### 3. Teknik Menyusun Pesan

BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru memiliki penyajian pesan yang berbeda pada setiap kegiatan komunikasi yang dilakukan. Pada strateginya, penyajian pesan lebih bersifat menginformasikan dan mengedukasi peserta dengan tujuan mengajak peserta untuk terus tertib membayar iuran JKN-KIS.

Pada kegiatannya, penyajian pesan bersifat informatif akan lebih diprioritaskan pada kegiatan *telecollecting* dan periklanan. Sedangkan edukasi akan banyak dilakukan pada kegiatan komunikasi secara langsung berupa kunjungan Kader JKN dan sosialisasi. Hal ini dijelaskan oleh Kabid Penagihan dan Keuangan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru:

*“Banyak para peserta yang beralasan bahwa mereka sering lupa untuk membayar iuran, dalam hal ini kami sering mengingatkan kepada peserta terkait informasi tagihan mereka melalui telecollecting. Dalam mengatasi permasalahan tersebut kami mulai memberlakukan metode pembayaran otomatis melalui rekening tabungan yaitu Auto Debit, hal ini sudah sering kami sampaikan melalui iklan, seperti iklan pada angkutan kota di Pekanbaru.” (Ujar Ibu T. Enike Noviyanti pada wawancara tanggal 21 September)*

Hal ini sesuai dengan observasi yang dilakukan penulis pada kegiatan *telecollecting/sms blast* di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, pada pengamatan tersebut dapat diketahui bahwa kegiatan *telecollecting/sms blast* dilakukan sebagai bentuk mengingatkan para peserta mandiri JKN-KIS untuk tertib membayar iuran.

**Gambar 4.3**  
**Kegiatan *Telecollecting* BPJS Kesehatan**  
**Cabang Pekanbaru**



Berikut berupa tanggapan peserta mandiri JKN-KIS terhadap kegiatan *telecollecting/sms blast*:

*“Iya disms pernah dulu, lebih kepada mengingatkan ya. Tapi hanya sekitar 1-2 kali dulu itu, soalnya jika kita itu tertib iuran setiap bulannya kita gak pernah disms lagi.”* (Ujar Bapak Dedi pada wawancara tanggal 12 November)

Ditambahkan juga oleh Ibu Sisilawati:

*“Iya pernah di sms dulu, setelah itu ditelpon juga. Mungkin karena sudah sebulan belum bayar. Kalau sekarang saya ganti nomor, jadi tidak dapat sms atau telpon lagi. Belum sempat urus untuk ganti data nomornya.”* (Wawancara pada tanggal 12 November)

Sejalan dengan apa yang disampaikan dengan Ibu Fatimah Muni S:

*“Pernah, paling sering disms. Biasanya kita dapat sms untuk ngajak bayar sebelum tanggal 10, kan tanggal 10 itu waktu pembayaran iuran BPJS nya. Jadi saya sering dapat sms kayak jumlah iuran sama cara-cara bayarnya”*

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara diatas, dapat diketahui bahwa penyusunan pesan yang dilakukan pada kegiatan *telecollecting/sms blast* berupa penyampaian informasi terkait jumlah iuran JKN-KIS serta metode pembayaran iuran tersebut.



Diketahui bahwa penyusunan pesan bersifat edukatif dilakukan pihak BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru melalui kegiatan komunikasi secara langsung seperti kunjungan Kader JKN serta sosialisasi, hal ini disampaikan oleh Staf Komunikasi Publik BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru:

*“...kegiatan sosialisasi lebih diartikan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait BPJS Kesehatan dan JKN-KIS, disitu kami memberikan edukasi tentang tata cara pendaftaran, fungsi dan manfaat JKN-KIS serta konsep-konsep BPJS Kesehatan.”* (Ujar Kak Dea pada wawancara tanggal 2 November)

Tanggapan salah seorang peserta mandiri JKN-KIS dibawah ini menggambarkan penyusunan pesan kegiatan sosialisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru:

*“Manfaat sih yang paling sering disampaikan, BPJS itu kan sistemnya bisa dikatakan tolong menolong sesama rakyat Indonesia kan. Tapi kita berargumen kalau kita itu punya hutang juga, karena kita kan sebenarnya sudah dibayarin sama pihak BPJS Kesehatan.”* (Ujar Bapak Dedi pada wawancara tanggal 12 November)

Ditambahkan juga oleh Ibu Sisilawati:

*“Ya, kayak untungnya kita pakai BPJS itu apa aja. Seperti kalau kita sakit dan harus berobat ke rumah sakti atau puskes jadi lebih terbantu dibiaya. Ada juga dijelaskan, kalau tidak salah tempat-tempat kita bisa bayar BPJS kayak di Indomaret sama BRI Link juga bisa.”* (Wawancara pada tanggal 12 November)

Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Fatimah Muni S:

*“Manfaat BPJS Kesehatan, jenis-jenis BPJS Kesehatan kayak mandiri sama yang dibayar pemerintah (KIS), tempat-tempat kita bisa berobat pakai kartu BPJS Kesehatan. Kalau tentang iuran lebih ke cara bayarnya aja, dari ATM bisa sama Indomaret juga. Saya selalu bayar di Indomaret, karena dari ATM kurang paham.”* (Wawancara pada tanggal 15 November)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam kegiatan komunikasi secara langsung kepada peserta mandiri JKN-KIS, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru lebih memprioritaskan penyampaian pesan yang bersifat mengedukasi seperti penyampaian fungsi serta manfaat JKN-KIS disetiap sesi sosialisasi.

#### **4. Memilih Media atau Saluran Komunikasi**

Media menjadi tahapan yang sangat penting bagi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam menginformasikan kepada para peserta tentang pentingnya untuk tertib membayar iuran JKN-KIS, mengingat jumlah peserta yang besar akan membutuhkan media komunikasi yang dapat menjangkau seluruh peserta JKN-KIS sehingga dapat mengoptimalkan penyampaian pesan.

BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru menggunakan alat transportasi umum sebagai media penyebar informasi. Iklan pada angkutan kota menjadi bentuk kegiatan tersebut, melalui angkutan kota BPJS Kesehatan dapat menysar lebih dekat para penumpang hingga masyarakat pada lalu lintas dan wilayah tertentu seperti pasar

tradisional. Hal ini dijelaskan oleh Kabid Penagihan dan Keuangan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru:

*“Pada kegiatan Telecollecting, kami menggunakan telepon seluler sebagai media. Staf akan memberikan informasi kepada peserta melalui telepon atau memberikan notifikasi iuran melalui sms, kami juga giat dalam memberikan informasi terkait tertib iuran melalui iklan. Iklan pada angkutan-angkutan kota contohnya, kami sering sampaikan waktu dan metode pembayaran iuran JKN-KIS yang mulai beragam.”* (Ujar Ibu T. Enike Noviyanti pada wawancara tanggal 21 September)

Hal ini sesuai dengan observasi yang dilakukan penulis pada iklan-iklan di beberapa Angkutan Kota Pekanbaru, pada iklan tersebut terlihat penyampaian pesan terkait tenggat waktu pembayaran serta metode pembayaran yang lebih praktis.

**Gambar 4.4**

**Iklan BPJS Kesehatan pada Angkutan Kota Pekanbaru**



Tanggapan salah seorang peserta mandiri JKN-KIS dibawah ini menggambarkan strategi pemilihan media BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru:

*“Bukan iklan sih, Paling sms lah. Iya diingatkan gitu, tapi sekali atau dua kali, habis itu gak pernah. Iya, semenjak kami rutin bayar tanggal 10 tuh, tak pernah lagi. Hanya diawal-awal aja.”* (Ujar Bapak Dedi pada wawancara tanggal 12 November)

Ditambahkan juga oleh Ibu Sisilawati:

*“Pernah, diangkot dipasar-pasar itu sering saya lihat. Yang saya lihat itu cuma mengajak untuk bayar iuran BPJS ditanggal 10, soalnya kan setiap tanggal 10 kita harus sudah bayar iuran BPJS.”* (Wawancara pada tanggal 12 November)

Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Fatimah Muni S:

*“Pernah, banyak di Soebrantas. Iya, kayak dibaliho ada sama di angkot-angkot gitu juga sering lihat di daerah Soebrantas.”*  
(Wawancara pada tanggal 15 November)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis, dapat diketahui bahwa terdapat dua jenis media yang digunakan oleh BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam upaya meningkatkan tertib pembayaran iuran JKN-KIS di Kota Pekanbaru. Dapat diketahui dua jenis media tersebut berupa media komunikasi antarpribadi berupa

*telephone seluler* dan media iklan luar ruang berupa iklan pada angkutan kota.

## 5. Evaluasi

Evaluasi merupakan metode pengkajian dan penilaian keberhasilan kegiatan komunikasi yang telah dilakukan, evaluasi bertujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan keberhasilan yang telah dicapai sebelumnya.

Pada kegiatan evaluasi, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap tahunnya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta hambatan yang terjadi pada pelaksanaan kegiatan komunikasi terhadap peserta JKN-KIS.

Berdasarkan monitoring dan evaluasi, pencapaian pada kegiatan komunikasi terlihat dari peningkatan penggunaan pembayaran iuran melalui *auto debit*, sedangkan pola pikir masyarakat yang cenderung negative masih jadi hambatan utama. Hal ini dijelaskan oleh Kabid Penagihan dan Keuangan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru:

*“Kami melakukan monitoring dan evaluasi setiap beberapa bulan untuk kegiatan komunikasi, cukup banyak peserta mandiri yang mulai tertib iuran melalui pemakaian auto debit. Namun masih belum mencapai hasil yang diharapkan. Faktor utamanya sendiri adalah pola pikir masyarakat yang menyebabkan kurangnya kepedulian peserta untuk tertib membayar iuran JKN-KIS.”* (Ujar Ibu T. Enike Noviyanti pada wawancara tanggal 21 September)

Tanggapan salah seorang Staf dibawah ini menggambarkan strategi evaluasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru:

*“Evaluasi pada kegiatan sosialisasi lebih ditunjukkan untuk melihat bagaimana hasil dari kegiatan sosialisasi, evaluasi tersebut bisa dilihat pada antusias masyarakat setempat pada kegiatan sosialisasi seperti terjadi peningkatan kepesertaan JKN-KIS yang berasal dari wilayah yang telah dilakukan sosialisasi. Hal ini bisa dilihat dari data mereka yang kita dapat dari proses pendaftaran kepesertaan.”* (Ujar Kak Dea pada wawancara tanggal 2 November)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa strategi evaluasi yang dilakukan pihak BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru bertujuan untuk mengetahui bagaimana hasil yang telah dicapai pada setiap kegiatan komunikasi yang telah dilaksanakan.

## **C. Pembahasan**

### **1. Memilih dan Menetapkan Komunikator**

Dalam berbagai kajian komunikasi, komunikator menjadi sumber dan kendali semua aktivitas komunikasi. Kegagalan dalam komunikasi sering terjadi karena kurangnya komunikator dalam memahami penyusunan pesan, pemilihan media yang tepat dan target sasaran.

BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam memilih dan menetapkan komunikator akan merujuk kepada kemampuan serta pemahaman yang baik akan JKN-KIS, hal ini bertujuan untuk dapat

memberikan dan menekankan kembali kepada setiap peserta penunggak tentang pentingnya tertib dalam membayar iuran JKN-KIS.

Pada kegiatan komunikasi berupa kunjungan Kader JKN serta sosialisasi, dapat diketahui bahwa pemilihan dan penempatan komunikator dengan kemampuan dan pemahaman yang baik akan JKN-KIS benar telah diterapkan. Setiap Kader JKN selalu diberikan pelatihan-pelatihan sebagai upaya dalam meningkatkan pemahaman mereka akan JKN-KIS sehingga dapat memberikan edukasi yang baik kepada setiap peserta JKN-KIS. Hal ini juga diperlihatkan pada kegiatan sosialisasi, dimana setiap sesi penjelasan diberikan kepada para Kabid dengan tujuan agar pemberian informasi terkait bidang dan program BPJS Kesehatan menjadi lebih optimal.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa strategi pemilihan dan penetapan komunikator BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru didasarkan pada *kredibilitas* seorang komunikator, hal ini mengacu kepada kemampuan serta pemahaman yang baik akan JKN-KIS sehingga dapat meningkatkan pemahaman seluruh peserta mandiri tentang pentingnya untuk tertib iuran melalui kegiatan komunikasi.

## 2. Menetapkan Target Sasaran

Masyarakat merupakan makhluk sosial yang tidak bisa dilepaskan dari kelompok, dalam menentukan sasaran/khalayak dibutuhkan sebuah pendekatan terhadap kelompok masyarakat

tersebut. Dalam hal ini, pendekatan dapat dilakukan dengan mengelompokkan khalayak berdasarkan segmentasi masyarakat.

Kelompok kepesertaan mandiri merupakan kelompok masyarakat yang menjadi target sasaran BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, melakukan kerja sama dengan lembaga-lembaga kesehatan serta pemimpin-pemimpin daerah menjadi salah satu bentuk upaya pendekatan yang dilakukan. Dalam hal ini BPJS Kesehatan melakukan kerja sama dengan tujuan untuk mendapatkan *audience* pada kegiatan sosialisasi di setiap daerah.

Data kepesertaan menjadi opsi selanjutnya BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam melakukan pendekatan kepada khalayak. Melalui identitas diri setiap peserta, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru melakukan kegiatan komunikasi berupa *telecollecting/sms blast* hingga kunjungan langsung Kader JKN kepada setiap peserta penunggak iuran JKN-KIS.

Berdasarkan hasil uraian diatas, dapat diketahui yang menjadi target sasaran BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru merupakan kelompok peserta mandiri JKN-KIS. Dalam upaya pendekatan kepada khalayak, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru memiliki dua opsi yang diantaranya menggunakan data kepesertaan dan melakukan kerja sama dengan lembaga-lembaga kesehatan serta pemimpin-pemimpin daerah.

### 3. Teknik Menyusun Pesan



Pesan adalah segala sesuatu yang disampaikan oleh seseorang dalam bentuk simbol yang dipersepsi dan diterima oleh khalayak dalam serangkaian makna. Pesan sangat tergantung pada program yang ingin disampaikan, seperti kegiatan edukasi yang membutuhkan penyampaian pesan yang bersifat mendidik atau kegiatan peyuluhan yang membutuhkan pesan yang bersifat mengajak.

Pada strateginya, BPJS Kesehatan memiliki penyusunan pesan yang berbeda pada setiap kegiatan komunikasi yang dilakukan. Penyusunan pesan yang bersifat *informative* lebih ditunjukkan pada kegiatan komunikasi bermedia dengan tujuan untuk terus mengingatkan peserta mandiri untuk tertib iuran. Selain itu penyusunan pesan bersifat *edukatif* lebih diperlihatkan pada kegiatan komunikasi secara langsung dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman peserta mandiri terhadap JKN-KIS.

Berdasarkan hasil uraian diatas, dapat diketahui strategi penyusunan pesan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru lebih menyesuaikan pada kegiatan komunikasi yang dilakukan seperti penyampaian pesan *informative* pada kegiatan komunikasi bermedia serta *edukatif* pada kegiatan komunikasi secara langsung.

#### 4. Memilih Media atau Saluran Komunikasi

Media atau saluran komunikasi merupakan alat atau sarana dalam membantu seorang komunikator untuk memberikan informasi

secara optimal baik itu kepada individu hingga khalayak umum, media memiliki banyak jenis dan fungsi yang berbeda-beda dalam menyampaikan pesan.

Dalam upaya mengoptimalkan penyampaian pesan serta mencapai seluruh target sasaran, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru telah menggunakan beberapa jenis media dan saluran komunikasi berupa iklan dan telepon seluler. Iklan pada angkutan kota menjadi sarana BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam mencapai target sasaran pada wilayah-wilayah tertentu, sedangkan telepon seluler menjadi sarana penyampaian informasi secara pribadi.

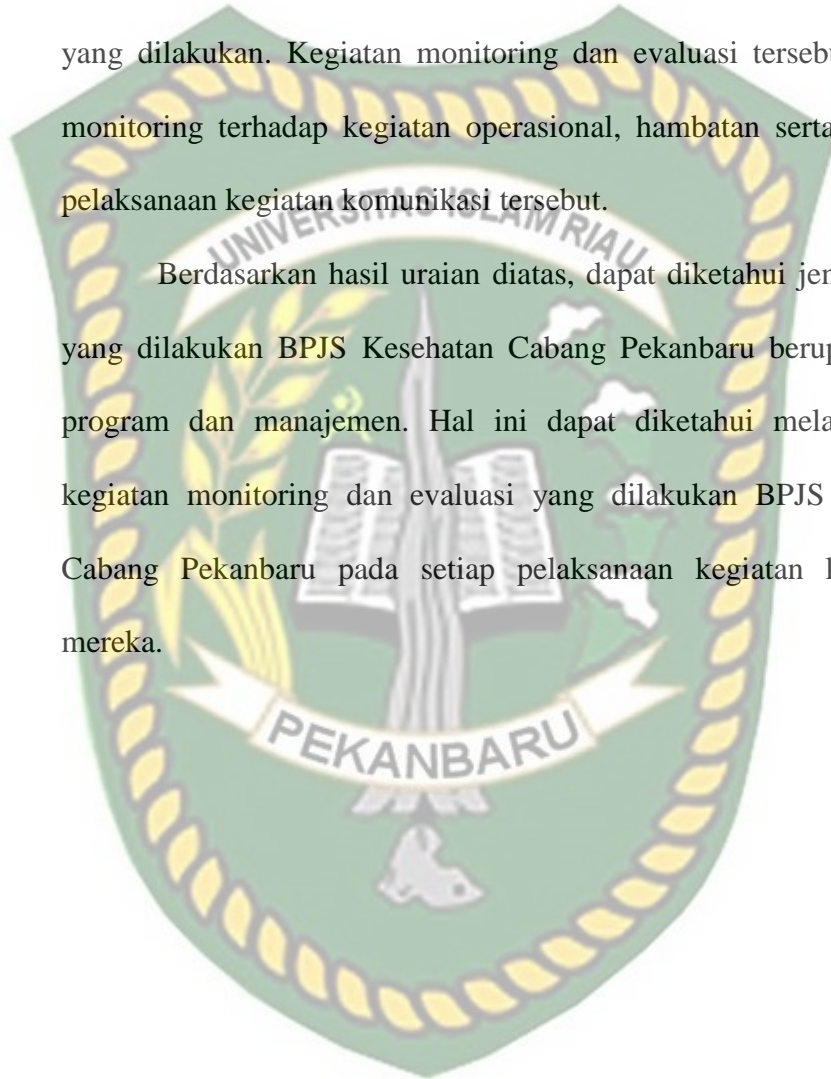
Berdasarkan hasil uraian diatas, dapat diketahui bahwa strategi pemilihan media yang dilakukan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru bertujuan untuk mencapai seluruh target sasaran dan mengoptimalkan penyampaian pesan. Hal ini dibuktikan melalui pemilihan iklan angkutan kota yang berusaha mencapai target sasaran secara luas dan dibantu melalui media komunikasi untuk menyampaikan pesan secara pribadi kepada setiap peserta mandiri JKN-KIS.

## **5. Evaluasi**

Efektivitas sebuah program komunikasi dapat dilihat dari dua cara, yakni evaluasi program dan evaluasi manajemen. Evaluasi program bertujuan untuk menilai sejauh mana keberhasilan kegiatan komunikasi yang dilakukan, sedangkan evaluasi manajemen berfokus terhadap pencapaian operasional kegiatan komunikasi.

Dalam upaya mengetahui pencapaian yang didapat pada setiap kegiatan komunikasi, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi pada setiap kegiatan komunikasi yang dilakukan. Kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut meliputi monitoring terhadap kegiatan operasional, hambatan serta hasil dari pelaksanaan kegiatan komunikasi tersebut.

Berdasarkan hasil uraian diatas, dapat diketahui jenis evaluasi yang dilakukan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru berupa evaluasi program dan manajemen. Hal ini dapat diketahui melalui bentuk kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru pada setiap pelaksanaan kegiatan komunikasi mereka.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait strategi komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru guna meningkatkan tertib pembayaran iuran oleh peserta mandiri JKN-KIS di Kota Pekanbaru, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru guna meningkatkan tertib pembayaran iuran oleh peserta mandiri JKN-KIS di Kota Pekanbaru meliputi pemilihan komunikator, menentukan target sasaran, teknik penyusunan pesan, memilih media atau saluran komunikasi dan evaluasi.
2. Terdapat empat kegiatan komunikasi yang dilakukan dalam upaya meningkatkan tertib pembayaran iuran oleh peserta mandiri JKN-KIS di Kota Pekanbaru yang meliputi kegiatan *telecollecting/sms blast*, kunjungan langsung Kader JKN kepada peserta penunggak, iklan pada angkutan kota dan sosialisasi.
3. Hasil dari upaya meningkatkan tertib pembayarann iuran oleh peserta mandiri JKN-KIS dapat dilihat dari meningkatnya penggunaan metode pembayaran iuran otomatis atau *auto debit*. Walau demikian masih tetap terdapat peserta mandiri yang tidak tertib bahkan menunggak iuran JKN-KIS.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka terdapat beberapa saran dari penulis yang diantaranya:

1. Diharapkan untuk dapat meningkatkan kegiatan publikasi terkait manfaat JKN-KIS melalui tanggapan para peserta, mulailah melakukan pengumpulan data kepada peserta terkait kepuasan mereka terhadap BPJS Kesehatan atau JKN-KIS. Publikasi bisa dilakukan melalui kegiatan *press release* dengan media cetak (koran, majalah organisasi) dan internet (situs resmi, media sosial), hal ini bertujuan untuk dapat memberikan *stimulus* kepada peserta ataupun non-peserta bahwa Jaminan Kesehatan Nasional menjadi hal yang sangat penting.
2. Diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta JKN-KIS, bangunlah hubungan yang baik dengan mitra seperti rumah sakit, klinik dan puskesmas agar pelayanan yang diberikan kepada peserta JKN-KIS menjadi lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalina, Rizki. 2014. Strategi Komunikasi Direktorat Jenderal Pajak Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayarkan Pajak Di Kecamatan Bontola-Makassar. *Skripsi*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin: Makassar
- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2014. Pengantar Metode Penelitian. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Bungin, Burhan. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Kencana: Jakarta
- Cangara, Hafied. 2014. Perencanaan & Strategi Komunikasi edisi revisi. PT Raja Grafindo: Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana. 2018. Dinamika Komunikasi. PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Haryanto, Rudy dan Pebe Banga Padang. Strategi Komunikasi Guna Meningkatkan Tertib Pembayaran Iuran Oleh Peserta Mandiri BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin. *Proceeding of National Conference on Asbis*. Vol. 2 No. 1. 2017
- Joko, Subagio. 2011. Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktis. Rineka: Jakarta
- Mudjiono, Yoyon. 2015. Ilmu Komunikasi. Jaudar Press: Surabaya
- Muhammad, Arni. 2009. Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara: Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Noor, Juliansyah. 2011. Metodologi Penelitian. Kencana Prenada Media Group: Jakarta
- Pratiwi, Yunda. 2018. Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kesadaran Cinta Tanah Air (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Strategi Komunikasi Resimen Mahasiswa USU dalam Meningkatkan Kesadaran Cinta Tanah Air pada Anggota). *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara: Medan
- Romi, Kurnia. Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Di Pekanbaru Melalui Sistem Layanan Pajak Online E-Billing. *JOM FISIP*. Vol. 4 No. 2. 2017
- Roskina, Sitti dan Ikhfan Haris. 2020: Komunikasi Organisasi (Teori dan Aplikasi). UNG Press: Gorontalo

- Ryadi, Alexander Lucas Slamet. 2016. Ilmu Kesehatan Masyarakat. ANDI: Yogyakarta
- Satori, Djam'an dan Aan Khomariah. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta: Bandung
- Simamora, Prietsaweny Riris T. 2021. Komunikasi Organisasi. Yayasan Kita Menulis: Medan
- Somantri, Rahmadhika Putra dan Yuliani Rachma Putri. Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Menyosialisasikan Visi Sumedang Simpati. *E-Proceeding of Management*. Vol. 7 No. 2. 2020
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta: Bandung
- Suryadi, Edi. 2018. Strategi Komunikasi Sebuah Analisis Teori dan Praktis di Era Global. PT Rosdakarya: Bandung
- <https://bpjs-kesehatan.go.id> diakses pada 20 Juni 2021
- <https://m.republika.co.id> diakses pada 20 Juni 2021