

Strategi Komunikasi Petugas BPJS Dalam Memberikan Informasi Layanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar

Annisa Zulfani¹, Anang Anas Azhar²

^{1,2}Program Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
annisa0102193147@uinsu.ac.id¹, ananganas@uinsu.ac.id²

ABSTRACT.

The community currently does not understand the procedures or requirements for obtaining access to BPJS health services at the puskesmas which is caused by several things, both from the factors of the community's lace mindset and the lack of innovation in socializing these health services. As a result, the BPJS service process that has been designed becomes hampered and not optimal. This study aims to: 1) Know how the Communication Strategy carried out by BPJS Officers in Providing Health Services at Puskemas Tebing Syahbandar, 2) Know what are the obstacles to the Communication strategy carried out by BPJS Officers in Providing Health Services at Puskemas Tebing Syahbandar. The results of this study show that in delivering health service information to the public, BPJS officers have implemented communication strategies including: 1) Determining the Purpose and Object of Receiving Information; 2) Perform persuasive techniques in providing health service information; 3) Build Educational Communication. The obstacles experienced by BPJS officers include: 1) Obstacles in the process of delivering information that occurs because patients are more dominant elderly 2) Social obstacles caused by the existence of people who are difficult to socialize.

Keywords: *Communication Strategy, Health Services, BPJS Officers*

ABSTRAK.

Masyarakat saat ini kurang memahami prosedur ataupun persyaratan untuk memperoleh akses layanan BPJS kesehatan di puskesmas tersebut yang disebabkan oleh beberapa hal baik dari faktor pola fikir masyarakat yang rendah serta faktor kurangnya inovasi dalam mensosialisasikan layanan kesehatan tersebut. Akibatnya proses pelayanan BPJS yang telah dirancang menjadi terhambat dan tidak optimal. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Petugas BPJS dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskemas Tebing Syahbandar, 2) mengetahui apa saja penghambat strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Petugas BPJS dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskemas Tebing Syahbandar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam menyampaikan informasi layanan kesehatan kepada masyarakat, petugas BPJS telah menerapkan strategi komunikasi diantaranya yaitu: 1) menentukan tujuan serta objek penerima informasi; 2) melakukan teknik persuasif dalam memberikan informasi layanan kesehatan; 3) membangun komunikasi edukatif. Adapun hambatan yang dialami oleh petugas bpjs diantaranya yaitu: 1) hambatan dalam proses penyampaian informasi yang terjadi karena para pasien lebih dominan lansia 2) hambatan sosial yang disebabkan karena adanya masyarakat yang sulit di ajak dalam bersosialisasi.

Kata kunci: *Strategi Komunikasi, Pelayanan Kesehatan, Petugas BPJS*

PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial yang sering melakukan interaksi, komunikasi menjadi kebutuhan utama bagi setiap individu dalam mendukung proses interaksi tersebut. Dalam proses komunikasi, setiap individu pasti memiliki maksud dan tujuan yang hendak ingin dicapai. Terlepas dari cara yang dilakukannya untuk berkomunikasi, maka setiap individu pun akan memainkan perannya masing-masing agar tujuan yang diharapkan akan tercapai (Nurhadi & Kurniawan, 2017). Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan komunikasi inilah, maka diperlukan sebuah strategi komunikasi yang efektif demi keberhasilan tujuan yang diharapkan.

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Mulitawati & Retnasary, (2020) dalam bukunya strategi komunikasi menyatakan bahwa “*sesungguhnya suatu strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan*”. Maka dapat dilihat bahwa, merumuskan strategi komunikasi berarti memperhitungkan kondisi dan situasi (ruang dan waktu) yang dihadapi atau cara untuk menyampaikan informasi dengan benar agar dapat diterima dan didengar dengan baik oleh si penerima informasi.

Menyampaikan sebuah informasi dengan benar juga merupakan sebuah amanah dari Allah SWT kepada ummat manusia di muka bumi agar dapat memberikan petunjuk kepada ummat yang lain, hal ini Allah tegaskan dalam Alqur’an Surah An-Nahl ayat 125 sebagai berikut: (Asri, 2022)

أُدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِلَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ
أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Artinya : “Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik, dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu, Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalanNya dan Dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk”.

Kesuksesan Nabi Adam sebagai manusia yang mulia di antara ciptaan Allah juga dipengaruhi keberhasilannya melakukan strategi komunikasi dengan Allah SWT dalam memahami benda-benda di sekelilingnya. Hal ini di jelaskan dalam firman Allah “Dan Dia mengajarkan kepada Adam nama-nama benda semuanya, kemudian Dia perlihatkan kepada para Malaikat, seraya berfirman “sebutkan kepada-Ku nama semua benda ini, jika kamu benar” (Gusman et al., 2022). Ayat ini dapat dipahami bahwa Allah telah

melakukan proses komunikasi kepada mahluknya yang bernama Adam untuk memahami semua apa yang ada disekelilingnya agar Adam mampu menjadi manusia yang baik, karena sebelumnya Malaikat melakukan “protes” kepada Allah menolak manusia diciptakan, karena dalam pandangan Malaikat manusia adalah sumber konflik atau sumber masalah di dunia (Muchlis, 2020).

Komunikasi sebagai alat setiap lembaga untuk menyampaikan kebijakannya, sebab dengan komunikasi yang efektif maka akan memberikan hasil sesuai dengan apa yang diinginkan. Lembaga yang bertindak sebagai komunikator, memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi perilaku organisasi, sebab setiap lembaga apapun yang berurusan dengan kepentingan masyarakat bertanggung jawab atas paham atau tidaknya masyarakat akan informasi yang disampaikan. Oleh karena itu setiap lembaga manapun menjadikan komunikasi sebagai elemen dasar dalam membangun perubahan serta mencapai tujuan yang telah mereka rumuskan (Masjid et al., 2022).

Salah satu lembaga yang mengemban kepentingan masyarakat secara langsung yaitu Puskesmas yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dibidang kesehatan. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan), dan *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan). Semua pelayanan diberikan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin, golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia.

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang komprehensif. Sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama, puskesmas harus mempunyai fasilitas yang memadai serta memberikan pelayanan BPJS kesehatan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Harun, 2021).

Pelayanan BPJS di puskesmas termasuk pelayanan dalam pemeriksaan kesehatan, pengobatan terhadap pasien yang sakit, rawat inap, serta pelayanan terhadap perpindahan rumah sakit rujukan. Petugas BPJS di Puskesmas selaku komunikator akan dihadapkan oleh berbagai permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada para masyarakat yang berkunjung ke puskesmas, permasalahan tersebut biasanya mengarah kepada kurangnya pemahaman masyarakat akan layanan informasi yang diberikan oleh petugas di puskesmas, masyarakat desa sangat minim akan ilmu pengetahuan yang tinggi sehingga tidak mudah informasi yang

keluar dari puskesmas langsung dapat di terapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu sebagai seorang komunikator, petugas BPJS di puskesmas harus memiliki strategi agar informasi yang dibutuhkan masyarakat tersebut dapat tersampaikan dengan baik dan diterima secara langsung oleh masyarakat desa (Ardiansyah et al., 2019).

Berdasarkan pengamatan peneliti yang peneliti lakukan terhadap pelayanan BPJS oleh petugas BPJS Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar, terdapat beberapa objek temuan yang peneliti dapatkan di antaranya dari segi pelayanan BPJS masih ditemukan adanya masyarakat yang kurang memahami prosedur ataupun persyaratan untuk memperoleh akses layanan BPJS kesehatan di puskesmas tersebut. Hal ini terjadi karena tingkat pola pikir masyarakat yang masih rendah yang mengakibatkan progres pelayanan BPJS terhambat. Disisi lain para petugas dalam memberikan informasi tentang pelayanan BPJS kepada masyarakat juga masih bersifat umum artinya petugas masih menyamakan para masyarakat dengan kategori seseorang yang memiliki pengetahuan padahal jika dilihat dari segi profesi, masyarakat tersebut dominan memiliki pekerjaan sebagai petani dan pedagang serta para masyarakat yang datang ke puskesmas lebih dominan masyarakat dalam kategori lansia. Tentu masyarakat sangat kesulitan memahami bahasa- bahasa yang digunakan oleh petugas dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanan BPJS yang masih menggunakan istilah-istilah umum.

Menurut Fatimah (2020) menjelaskan bahwa informasi publik akan sampai dan mudah dipahami oleh masyarakat jika penggunaan bahasa yang disampaikan juga harus mudah dipahami oleh masyarakat, serta harus memiliki strategi- strategi komunikasi yang bersifat objektif kepada masyarakat, artinya dalam penyampaian informasi dibutuhkan strategi ataupun model komunikasi agar informasi yang disampaikan akan terstruktur dan mudah dipahami oleh *audiens* yang dalam hal ini yaitu masyarakat sebagai penerima informasi *public* tersebut.

Melalui pendapat di atas peneliti memandang perlu akan adanya model- model komunikasi yang akan mendukung kelancaran petugas BPJS dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Tebing Syahbandar. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengembangkannya lebih lanjut melalui sebuah jurnal dengan judul "**Strategi Komunikasi Petugas BPJS Dalam Memberikan Informasi Layanan Kesehatan di Puskesmas Kec. Tebing Syahbandar**". Adapun tujuan penelitian ini yaitu 1) untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Petugas BPJS dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tebing Syahbandar, 2) untuk mengetahui apa saja penghambat strategi komunikasi yang dilakukan oleh Petugas BPJS dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tebing Syahbandar

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif (*qualitative research*). Menurut Fadhli, (2021), penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan, berinteraksi dengan mereka dan menafsirkan pendapat mereka tentang dunia sekitar. Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Dengan melakukan pendekatan secara spesifik lebih diarahkan pada pendekatan studi kasus untuk mengungkap tentang strategi komunikasi petugas BPJS Puskesmas kecamatan Tebing syahbandar dalam dalam mensosialisasikan informasi layanan kesehatan. Pada dasarnya penelitian dengan jenis studi kasus bertujuan untuk mengetahui tentang sesuatu hal secara mendalam (Mahanani et al., 2020).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara: 1) observasi partisipatif, peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi aktif dalam aktivitas mereka. Melalui observasi ini diharapkan peneliti dapat memperoleh berbagai data yang tidak didapatkan melalui wawancara. Sehingga dapat menentukan informan yang akan diteliti sehingga mudah untuk mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian. 2) Wawancara mendalam (*interview*), dalam proses ini memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. 3) Metode dokumentasi, tujuannya hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung oleh data berupa informasi, foto-foto kegiatan serta referensi lain yang relevan guna memperkuat hasil penelitian. Sampling dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik purposive sampling dengan teknik pengambilan sampel sumber data melalui pertimbangan tertentu.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah petugas BPJS Puskesmas Tebing Syahbandar. Adapun tahapan dalam metode analisis data kualitatif diantaranya: 1) mencatat data yang dihasilkan di lapangan, kemudian memberikan kode agar sumber data tetap dapat ditelusuri, 2) mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, dan menganalisisnya dengan menggunakan alat analisis dan 3) berfikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola hubungan-hubungan dalam membuat temuan-temuan umum (Laksana & Fajarwati, 2021). Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber (data) dan triangulasi metode untuk menguji keabsahan data yang berhubungan dengan masalah penelitian yang diteliti oleh peneliti dengan melakukan pengecekan data yang didapat melalui beberapa sumber baik itu dari buku-buku, hasil observasi, maupun wawancara serta dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Komunikasi

Puskesmas Tebing Syahbandar merupakan Faskes Tingkat Pertama BPJS Kesehatan di Kabupaten Serdang Bedagai terletak di Paya Pasir, Kecamatan Tebing Syahbandar, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara kode pos 20998. Saat ini Puskesmas Tebing Syahbandar memiliki jumlah pegawai sebanyak 48 orang dengan ketentuan pegawai honor sebanyak 1 orang, petugas nusantara sehat sebanyak 3 orang. Faskes BPJS kesehatan masyarakat tingkat pertama ini menjadi salah satu tempat layanan kesehatan BPJS pertama di wilayah ini.

Beranjak dari persoalan yang peneliti temukan di Puskesmas Tebing Syahbandar yaitu rendahnya pemahaman pasien BPJS kesehatan yang berobat di puskesmas tersebut, persoalan ini dikarenakan pola pikir masyarakat yang masih rendah yang mengakibatkan progres pelayanan BPJS terhambat. Disisi lain para petugas dalam memberikan informasi tentang pelayanan BPJS kepada masyarakat juga masih bersifat umum artinya petugas masih menyamakan para masyarakat dengan kategori seseorang yang memiliki pengetahuan padahal jika dilihat dari segi profesi, masyarakat tersebut dominan memiliki pekerjaan sebagai petani dan pedagang serta para masyarakat yang datang ke Puskesmas lebih dominan masyarakat dalam kategori lansia. Tentu masyarakat sangat kesulitan memahami bahasa-bahasa yang digunakan oleh petugas dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanan BJS yang masih menggunakan istilah-istilah umum.

Hal ini sesuai wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu petugas BPJS Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar sebagai berikut:

"Pasien kami hampir rata-rata itu berusia 50 ke atas atau bisa dikatakan sudah lansia, ini tentu yang menjadi hambatan kami karena program layanan kesehatan kami di setiap pagi ada memberikan sosialisasi layanan informasi kesehatan bagi para pasien selagi masih proses mengantri dalam mendaftar. Disitulah kami memanfaatkan waktu untuk sedikit memberikan sosialisasi atau pemahaman kepada mereka seputar layanan kesehatan di puskesmas ini, namun kami terkendala karena saat ini kami menggunakan metode android atau mensosialisasikan layanan kesehatan dan BPJS menggunakan hp android, tentu ini menjadi kendala mereka karena para lansia tersebut tidak memiliki hp".

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dianalisa bahwa layanan informasi BPJS kesehatan di Puskesmas Tebing Syahbandar masih terdapat problem yang harus segera di tuntaskan. Persoalan ini sebenarnya terjadi disebabkan oleh tidak diterapkannya salah satu strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas BPJS kepada masyarakat yang ingin mendapatkan layanan kesehatan di Puskesmas tersebut.

Menurut Syahmedi (2019) mengungkapkan bahwa sebuah kebijakan ataupun sebuah program pemerintah tidak akan mampu terlaksana dengan baik dan optimal di lapangan, jika dalam pelaksanaan program atau kebijakan tersebut tidak mengandung unsur-unsur dari strategi komunikasi yang baik. Sehingga target sasaran program tersebut tidak dapat tercapai karena informasi yang sampai di masyarakat berbeda dengan perencanaan yang telah ditetapkan, alhasil masyarakat kesulitan untuk memahami program yang dirancang tersebut, tentu dampaknya akan meluas yaitu bukan hanya gagalnya program melainkan juga memberikan pengaruh terhadap kebutuhan masyarakat kepada kebijakan tersebut. Oleh karena itu untuk mencapai program tersebut dibutuhkan strategi komunikasi yang dapat diterapkan oleh petugas BPJS kesehatan di puskesmas Tebing Syahbandar dalam memberikan layanan informasi kesehatan, diantaranya yaitu:

1) Menentukan Tujuan Serta Objek Penerima Informasi

Dalam menyampaikan sebuah informasi dibutuhkan tujuan dan sasaran siapa yang akan menerima informasi tersebut sehingga ketika sudah dapat diketahui siapa sasarannya, maka akan mudah untuk mengenali karakteristik si penerima informasi tersebut, hal ini akan memudahkan komunikator untuk secara mudah menyampaikan informasinya (Rachmawati et al., 2019). Dalam pelaksanaannya di puskesmas tebing syahbandar strategi ini sudah diterapkan oleh petugas bpjs di puskesmas tersebut, mereka sudah menerapkan langkah awal ini yaitu menyusun tujuan serta sasaran yang akan diberikan informasi. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Surri Ana Sianturi, SKM.M.Kes selaku Kepala Puskesmas Tebing Syahbandar Sebagai Berikut:

“Ada beberapa hal yang kami siapkan dalam menyampaikan informasi tentang layanan akses BPJS ini kepada masyarakat, hal yang paling utama adalah menentukan siapa objek yang akan kita tuju kemudian bagaimana karakteristik akan objek tersebut serta yang terakhir kita lakukan evaluasi akan objek tersebut akankah informasi ini dapat ia terima atau tidak lantas jika informasi kita ini ditolak apa perencanaan kita selanjutnya, ini harus kita rincikan sedetail mungkin. Adapun objek kami yaitu masyarakat seluruhnya namun kami juga mengalami kendala dalam menyampaikan informasi bpjs ini kepada masyarakat, karena masyarakat masih memiliki sikap egoisme nya dalam meminta pelayanan kepada kami, mereka terkadang memaksa kami untuk mempercepat proses administrasinya namun kami juga kan masih memiliki keterbatasan seperti dalam hal pengadaan sumber daya kami yang masih sedikit”.

Melalui Wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi pertama sudah diterapkan pihak Puskesmas kecamatan Tebing Syahbandar yaitu menentukan tujuan serta sasaran yang akan diberikan informasi terkait layanan BPJS

tersebut, namun mereka mengalami kendala pada saat proses sosialisasi kepada masyarakat salah satunya yaitu masyarakat yang masih memiliki rasa egoismenya dalam meminta pelayanan BPJS kepada petugas, sehingga terjadi ketidaksesuaian pendapat antara petugas BPJS dengan masyarakat tersebut.

Menanggapi persoalan ini sebenarnya pihak Puskesmas Tebing Syahbandar sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bersikap progresif terhadap masyarakat yang tidak sependapat dengan layanan BPJS yang disampaikan oleh petugas puskesmas tersebut. Hambali Tanjung, (2018). mengemukakan pendapatnya bahwa lembaga pemerintah yang berkedudukan sebagai pelayan masyarakat harus memiliki dua bentuk strategi yang handal, diantaranya yaitu inovasi dalam pelayanan serta teknik komunikasi dalam pelayanan. Oleh karena itu, dalam memberikan informasi kebijakan yang dibuat setiap lembaga harus mampu mengetahui karakteristik masyarakat, apa yang diinginkan masyarakat, serta solusi-solusi dalam mengatasi akan adanya perdebatan maupun ketidaksesuaian dengan masyarakat atas informasi yang disampaikan. Melalui teori inilah, yang seharusnya dilakukan oleh puskesmas kecamatan tebing syahbandar agar optimalisasi layanan informasi kesehatan dapat berjalan dengan baik.

Strategi selanjutnya yang juga tidak bisa dihilangkan yaitu menyusun pesan informasi yang akan disampaikan, ini sangat penting sekali dalam menentukan sasaran informasi tersebut. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh kepala puskesmas Tebing Syahbandar, sebelum informasi itu disampaikan petugas BPJS terlebih dahulu menyusun pesan-pesan tersebut, memilih bahasa yang mudah dipahami serta mempelajari karakteristik para objek yang akan diberikan informasi tersebut, hal ini sejalan dengan pendapat Ramadhani & Prihantoro, (2020) mengatakan bahwa strategi melihat bagaimana komunikator memilih diantara berbagai strategi pesan untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan model desain pesan memberikan perhatiannya pada bagaimana komunikator membangun pesan untuk mencapai tujuan. Proses tersebut kemudian menjadi langkah untuk menentukan strategi komunikasi dengan cara menyusun pesan. Syarat-syarat yang perlu diperhatikan dalam menyusun pesan yaitu:

- 1) Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian sasaran.
- 2) Pesan harus menggunakan tanda-tanda yang tertuju kepada pengalaman yang sama antara sumber dan sasaran, sehingga sama-sama dapat dimengerti.
- 3) Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi pihak sasaran dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan itu.
- 4) Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh suatu kebutuhan yang layak bagi situasi kelompok dimana sasaran pada saat digerakkan untuk memberi jawaban yang dikehendaki.

2) Melakukan teknik persuasif

Teknik Persuasif adalah suatu bentuk isi pesan, yang bertujuan untuk mempengaruhi khalayak dengan jalan memberikan penerangan serta penjelasan yang bersifat mengajak orang-orang yang diberikan informasi ini untuk ikut serta dalam mengikuti prosedur-prosedur atas informasi yang disampaikan. Adapun bentuk teknik informasi ini berupa poster-poster, informasi di sosial media dan bentuk penyaluran informasi lainnya yang bersifat ajakan kepada setiap golongan masyarakat yang memiliki hubungan dengan informasi tersebut. Dalam strategi komunikasi persuasif juga memiliki dua jenis langkah yang diambil. Ardiansyah et al., (2019) membagi dua bentuk strategi komunikasi persuasif, diantaranya yaitu *Redundancy* yaitu cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ulang pesan kepada masyarakat dan *Canalizing* yaitu memahami dan meneliti pengaruh kelompok terhadap individu atau masyarakat umumnya.

Untuk pelaksanaannya di Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar menurut pengakuan dari petugas layanan BPJS menyatakan bahwa strategi yang bersifat informasi ajakan ini sudah dilakukan, namun menurut evaluasinya strategi ini belum menghasilkan harapan yang diinginkan salah satu contohnya yaitu masih terdapat masyarakat yang belum memahami bahkan memperoleh informasi tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada petugas BPJS Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar sebagai berikut:

“Sudah banyak upaya yang kami lakukan mulai dari menyebarkan informasi di sosial media, membuat poster-poster informasi layanan BPJS yang kami lampirkan di dinding puskesmas ini, disisilain kami juga sudah mensosialisasikan layanan kesehatan di setiap pagi sembari mereka menunggu antrian pengobatan, namun sama saja hasilnya masyarakat masih ada juga yang belum memperoleh informasi dari kami sehingga ketika mereka sakit dan meminta layanan di puskesmas ini kami belum bisa tindak lanjuti karena persyaratan BPJS yang dimiliki oleh pasien tidak lengkap. Tentu hal ini yang sangat kami sayangkan, menjadi sebuah prioritas bagi kami dalam memberikan pelayanan yang optimal ke masyarakat yang mengajukan permohonan layanan BPJS di puskesmas kami ini, namun apaladaya kami belum bisa menanggapi karena keterbatasan berkas pasien yang tidak dipenuhi, tentu ini menjadi bahan evaluasi kami kedepannya agar kami mampu memberikan inovasi layanan BPJS yang mudah di akses oleh masyarakat”.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang kedua ini sudah diterapkan oleh petugas BPJS Puskesmas Tebing Syahbandar, namun hasilnya belum optimal. Hal ini dapat dilihat walaupun pihak petugas BPJS sudah menyebarluaskan informasi layanan BPJS kepada masyarakat di

sosial media serta poster-poster yang dilampirkan di dinding Puskesmas, akan tetapi masih saja masyarakat belum membaca bahkan menerima informasi tersebut.

Menurut Syarkowi (2019) menyebutkan bahwa dalam menyampaikan sebuah kebijakan publik harus memiliki inovasi maupun pondasi yang terbaik untuk mensukseskan tersampainya informasi terkait kebijakan yang dirancang. Pembuat kebijakan juga harus memiliki perencanaan yang matang artinya jika perencanaan pertama gagal maka terdapat solusi dari perencanaan yang kedua, hal ini dapat dilakukan melalui penerapan inovasi *pick up the ball* yaitu membuat kebijakan dengan menjemput bola, hal ini bermaksud agar masyarakat tidak mampu menerima informasi yang disampaikan oleh pembuat kebijakan maka langkah yang dapat diambil dengan memberikan informasi secara langsung kepadanya.

Tentu peneliti beranggapan bahwa teori di atas mampu menjadi solusi dari persoalan yang saat dihadapi oleh petugas BPJS Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar dengan cara bekerja sama dengan jajaran pemerintah desa untuk ikut membantu mensosialisasikan informasi layanan BPJS ini. Ruang lingkup yang besar serta kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pemerintah desa menjadi strategi yang paling ampuh agar informasi layanan BPJS itu bisa sampai langsung kepada masyarakat.

Sebenarnya strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas BPJS sudah tepat dilakukan, hal ini sejalan dengan pendapat Suryaningsih, (2020), mengatakan bahwa strategi Strategi komunikasi persuasif merupakan perpaduan antara perencanaan komunikasi persuasif dengan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan, yakni mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang/*audiens*. Oleh karena itu, dalam strategi yang dibuat, harus mencerminkan operasional taktis. Jadi, yang harus ditentukan adalah siapa sasaran kita, apa pesan yang akan disampaikan, mengapa harus disampaikan, dimana lokasi penyampaian, di mana lokasi penyampaian pesan tadi, serta apakah waktu yang digunakan cukup tepat.

3) Membangun Komunikasi Edukatif

Komunikasi edukatif adalah proses menyampaikan informasi kepada orang atau pihak lain yang dilakukan secara terencana atas dasar kesadaran dengan maksud untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat untuk dirinya, orang lain dan masyarakat. Setiap komunikasi selalu ada komunikan (yang diajak komunikasi) dan komunikator (orang yang melakukan komunikasi). Hubungan antara komunikan dan komunikator sangatlah dekat dalam arti selalu berinteraksi atau berhubungan secara *intens* untuk menyampaikan pesan.

Dalam buku Yenni (2022) interaksi dan motivasi belajar mengajar dijelaskan bahwa interaksi atau komunikasi dikatakan bernuansa edukatif jika memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut;

- 1) Atas dasar kesadaran. Artinya komunikasi yang dibangun benar-benar diketahui dan pahami secara utuh oleh komunikan dan komunikator.
- 2) Memiliki tujuan tertentu dan jelas. Komunikasi benar-hgbenar dimaksudkan untuk membangun persaudaraan keakraban antara satu dengan lainnya.
- 3) Mengarahkan orang lain menuju hal-hal yang positif. Artinya apa yang dikomunikasikan benar-benar dimaksudkan untuk keperluan yang baik dan benar dari perspektif norma sosial maupun agama.
- 4) Menghasilkan produk yang bermanfaat untuk dirinya dan orang lain (masyarakat). Artinya, komunikasi tersebut benar-benar memiliki atau memberi nilai tambah bagi proses kehidupan manusia.

Dalam penerapannya, peneliti tidak menemukan akan adanya strategi komunikasi ini. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu petugas BPJS sebagai berikut:

"Kami bekerja berdasarkan prosedur serta tugas kerja yang kami terima dari pimpinan, oleh karena itu kami tidak mampu berupaya secara maksimal terlebih membangun komunikasi edukatif kepada para masyarakat karena disisi lain kami juga mengalami keterbatasan petugas layanan BPJS, sehingga untuk inovasi layanan seperti ini belum mampu kami terapkan di puskesmas kecamatan Tebing Syahbandar ini. Kami juga memohon maaf jika layanan informasi yang kami berikan kurang dirasa optimal oleh masyarakat. Namun tetap menjadi prioritas bagi kami untuk memberikan pelayanan informasi yang baik kepada mereka."

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas BPJS Kecamatan Tebing Syahbandar tidak menerapkan strategi komunikasi edukatif ini, padahal strategi ini sangatlah penting untuk diterapkan karena masyarakat yang tidak paham pasti membutuhkan edukasi-edukasi atau pemahaman yang luas seputar layanan BPJS yang ada pada Puskesmas Tebing Syahbandar ini. Tentu ini sangat disayangkan, sebab strategi komunikasi edukatif juga akan memberikan kemudahan bagi para petugas BPJS dalam menyampaikan layanan informasinya, jika strategi ini diterapkan sedikit banyaknya akan memberikan pengaruh yang baik agar masyarakat dapat merasakan dipedulikan serta diperhatikan karena sikap egoisme masyarakat juga dapat timbul kepada mereka dikarenakan mereka merasa kurang diperhatikan serta diprioritaskan dalam mengajukan pelayanan BPJS di puskesmas tersebut.

B. Faktor Penghambat Strategi Komunikasi

Menurut Fauzi, (2021), hambatan dalam komunikasi umumnya terjadi pada saat penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sering terjadi tidak tercapainya pengertian sebagaimana yang dikehendaki, malah timbul kesalahpahaman. Tidak dapat diterimanya pesan tersebut dengan sempurna dikarenakan perbedaan lambang atau bahasa antara apa yang dipergunakan dengan yang diterima. Atau terdapat hambatan teknis lainnya yang menyebabkan gagasan terhadap kelancaran sistem komunikasi kedua belah pihak. Hal inilah yang juga dirasakan oleh petugas BPJS puskesmas Tebing Syahbandar yang mengalami beberapa hambatan sebagai berikut:

a) Hambatan Dalam Proses Penyampaian

Hambatan ini bisa datang dari pihak komunikator yang mendapat kesulitan dalam penyampaian pesan-pesannya, tidak menguasai materi pesan, dan belum memiliki kemampuan sebagai komunikator yang handal. Hambatan ini bisa juga berasal dari penerima pesan tersebut karena sulitnya komunikan dalam memahami pesan itu dengan baik. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya tingkat penguasaan bahasa, pendidikan, intelektual dan sebagainya yang terdapat dalam diri komunikan. Hal ini terjadi dikarenakan petugas BPJS kesulitan dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat karena masyarakat Tebing Syahbandar pada umumnya bukanlah seorang pegawai pemerintahan yang mengerti akan kebijakan-kebijakan pemerintah melainkan masyarakat di desa ini lebih dominan berprofesi sebagai seorang petani dan pedagang, wajar hal ini terjadi karena komunikasi yang dilakukan tidak berjalan dengan efektif karena salah satu komunikator tidak memahami bahasa yang disampaikan.

b) Hambatan Sosial

Adanya masyarakat yang sulit di ajak dalam bersosialisasi mengakibatkan informasi yang disampaikan oleh petugas BPJS terputus hanya sampai di beberapa masyarakat saja padahal petugas BPJS sudah berupaya memberikan informasi tentang layanan BPJS ini, namun masyarakat hanya seperti mendengarkan saja, bahkan mereka tidak mengambil makna atau pelaksanaan dari informasi tersebut. Tentu Hambatan ini akan memberikan dampak bagi kualitas kinerja petugas di Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar yang memperoleh penilaian kurang optimal dari masyarakat yang mengakses layanan BPJS kesehatan di puskesmas tersebut. Di sisi lain hal ini juga akan memberikan bahaya serta dampak bagi masyarakat yang membutuhkan penanganan secara cepat oleh puskesmas namun terhambat oleh administrasi BPJS nya karena masyarakat tersebut tidak memahami prosedur-prosedur dari layanan BPJS kesehatan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian permasalahan yang dihadapi oleh petugas Bpjs Puskesmas tebing syahbandar dalam menyampaikan layanan kesehatan kepada masyarakat maka

tentunya sangatlah dibutuhkan sebuah strategi komunikasi agar informasi yang disampaikan akan dapat diterima serta dipahami oleh masyarakat, dalam pelaksananya petugas bpjs puskesmas tebing syahbandar sudah melakukan strategi tersebut namun masih terdapat permasalahan yang terjadi diantaranya sebagai berikut : **1) Menentukan Tujuan Serta Objek Penerima Informasi**, petugas layanan BPJS menyatakan bahwa strategi yang bersifat informasi ajakan ini sudah dilakukan, namun menurut evaluasinya strategi ini belum menghasilkan harapan yang diinginkan. **2) Melakukan teknik persuasif dalam memberikan informasi layanan kesehatan**, strategi komunikasi ini sudah diterapkan oleh petugas BPJS puskesmas Tebing Syahbandar, namun hasilnya belum optimal sebab masyarakat belum membaca bahkan menerima informasi tersebut. **3) Membangun Komunikasi Edukatif**, petugas BPJS kecamatan Tebing Syahbandar tidak menerapkan strategi komunikasi edukatif ini.

Dalam proses sosialisasi layanan kesehatan kepada masyarakat, petugas BPJS puskesmas tebing syahbandar juga mengalami beberapa hambatan diantaranya yaitu: 1) **Hambatan dalam proses penyampaian informasi**. Hal ini terjadi dikarenakan petugas BPJS kesulitan dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat karena masyarakat Tebing Syahbandar pada umumnya merupakan lansia dan tidak memiliki akses dalam hp android; 2) **Hambatan Sosial** hal ini disebabkan karena Adanya masyarakat yang sulit di ajak dalam bersosialisasi mengakibatkan informasi yang disampaikan oleh petugas BPJS terputus hanya sampai di beberapa masyarakat saja padahal petugas BPJS sudah berupaya memberikan informasi tentang layanan BPJS ini, namun masyarakat hanya seperti mendengarkan saja, bahkan mereka tidak mengambil makna atau pelaksanaan dari informasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, A., Cangara, H., & Unde, A. A. (2019). ... Konsep Strategi Komunikasi Kepala Desa dalam Mensosialisasikan Program Desa. *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1-6.
- Asri, I. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administrasi Kementerian Agama RI. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(3), 267-285.

- Fadhli, M. N. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Di MIS Azzaky Medan. *Ability: Journal of Education and Social Analysis*, 2(2), 8–21.
- Fauzi, R. (2021). Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Sakerta Timur Kecamatan Darma Kabupaten Kuningan Dalam Membina Generasi Muda. *Communicative: Jurnal Komunikasi dan Dakwah*, 2(2), 97. <https://doi.org/10.47453/communicative.v2i2.575>
- Gusman, B. A., Ichsan, Y., Setianingsih, Faradina Nur, & Kasanah, I. N. (2022). Strategi Komunikasi Dakwah dalam Pesan Lagu Cari Berkah Wali Band. *SALIHA | Jurnal Pendidikan & Agama Islam*, 5(1), 17–40.
- Laksana, A., & Fajarwati, N. K. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Serikat Pekerja Nasional Pt. Parkland World Indonesia Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 1(2), 81–91. <https://doi.org/10.53363/bureau.v1i2.28>
- Mahanani, F. P., Christanti, M. F., & Uljanatunnisa. (2020). Strategi Komunikasi Organisasi Fungsi HSSE PT Pertamina Patra Niaga Dalam Menjaga Citra Perusahaan. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(1), 100–111.
- Masjid, R., Aisyah, J., Abdul, B., & Kartasura, A. A. (2022). [http://stp-mataram.e-journal.id/JIH.11\(2\)](http://stp-mataram.e-journal.id/JIH.11(2)).
- Muchlis, S. (2020). Strategi Komunikasi Dakwah Penyuluh Agama Islam Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 di Kota Kisaran. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Communique*, 3(1), 9–17.
- Mulitawati, I. M., & Retnasary, M. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Membangun Brand Image Melalui Sosial Media Instagram (Studi kasus deskriptif komunikasi pemasaran prodak polycrol forte melalui akun instagram @ahlinyaobatmaag). *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 4(1), 23. <https://doi.org/10.30829/komunikologi.v4i1.7616>
- Nurhadi, Z. F., & Kurniawan, A. W. (2017). Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 3(1), 90–95.
- Rachmawati, F., Rokhmad, A., & Supena, I. (2019). Strategi Komunikasi Dakwah Masyarakat Atas Konflik Tanah Di Desa Surokonto Wetan Kecamatan Pageruyung Kabupaten Kendal. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 38(1), 60. <https://doi.org/10.21580/jid.v38.1.3971>
- Ramadhani, R. W., & Prihantoro, E.-. (2020). Strategi Komunikasi Pembangunan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro dalam Menerapkan Nawacita dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 18(02), 117–129.

<https://doi.org/10.46937/18202028913>

Suryaningsih, A. (2020). Peningkatan Motivasi Belajar Siswa Secara Online Pada Pelajaran Animasi 2D Melalui Strategi Komunikasi Persuasif. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 5(1), 9–15. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v5i1.143>

Yenni, E. (2022). Strategi Komunikasi Kepala Desa Dalam Mengembangkan Wisata Sawah di Desa Pematang Johar Communication Strategy Village Head In Develoving Rice Field Tourism In The Pematang Johar Village. *Jurnal sinar manajemen*, 09(November), 489–495.