

**STRATEGI KOMUNIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) KESEHATAN DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)**

**(STUDI KASUS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG SERANG)**

Dian Utami Amalia¹, Eka Susilawati²,
Fithrotul Kamilah³, April Laksana⁴,
Meiby Zulfikar⁵

¹Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Bina Bangsa

²Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Bina Bangsa

³Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Bina Bangsa

⁴Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Bina Bangsa

⁵Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Bina Bangsa

Alamat e-mail : 1dianutamiamalia04@gmail.com,

2ekasusilawati.email@gmail.com, 3fithrotulkamilah72@gmail.com,

4aprillaksana8@gmail.com, 5meibyzulfikar1@gmail.com.

ABSTRACT

This study examines the communication strategy of BPJS Kesehatan Serang Branch in promoting the National Health Insurance (JKN) Program using the Information Integration Theory approach. The focus lies on four key elements: communicator selection, audience targeting, message formulation, and media choice, along with the challenges faced during implementation.

The findings show that the success of the outreach depends heavily on the communicator's quality—including competence, credibility, and public communication skills. Messages are tailored to audience characteristics to ensure better understanding. BPJS utilizes both digital and conventional media to reach the public broadly. Major challenges include low reading interest and limited public awareness regarding the importance of health insurance. To address this, BPJS adopts a light, informative digital approach aligned with modern communication habits.

This study employs a qualitative method through interviews, observations, and document analysis, and is interpreted using the principles of Information Integration Theory, which explains how individuals form attitudes and decisions based on information from credible and relevant sources.

Keywords: BPJS Kesehatan, JKN, Social Media, Program Socialization, Communication Strategy, Information Integration Theory

ABSTRAK

Penelitian ini membahas strategi komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Serang dalam mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan pendekatan Teori Integrasi Informasi. Fokusnya pada empat elemen strategi: penetapan komunikator, penentuan target audiens, penyusunan pesan, dan pemilihan media, serta tantangan yang dihadapi.

Hasil menunjukkan bahwa keberhasilan sosialisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikator—termasuk kompetensi, kredibilitas, dan kemampuan komunikasi publik. Penyampaian pesan disesuaikan dengan karakteristik audiens agar lebih mudah dipahami. BPJS memanfaatkan media digital dan konvensional untuk menjangkau masyarakat secara luas. Tantangan utama meliputi rendahnya minat baca dan kesadaran masyarakat akan pentingnya jaminan kesehatan. Untuk itu, BPJS mengadopsi pendekatan digital yang ringan dan informatif.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, serta dianalisis berdasarkan prinsip Teori Integrasi Informasi dalam membentuk sikap dan keputusan publik terhadap informasi yang diterima.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, JKN, Media Sosial, Sosialisasi Program, Strategi Komunikasi, Teori Integrasi Informasi

A. Pendahuluan

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk mewujudkan cakupan kesehatan semesta di Indonesia. Meskipun telah menunjukkan perkembangan signifikan, masih terdapat tantangan dalam penyampaian informasi yang efektif dan pemahaman masyarakat terhadap program ini. BPJS Kesehatan Cabang Serang telah melaksanakan berbagai strategi komunikasi untuk mensosialisasikan program JKN, namun masih ada kesenjangan

antara keberhasilan administratif dan efektivitas komunikasi dalam menyampaikan informasi yang benar dan menyeluruh. Banyak peserta yang masih mengalami kebingungan tentang prosedur pelayanan, hak dan kewajiban mereka sebagai peserta, serta proses rujukan berjenjang. Selain itu, masih adanya informasi yang beredar di masyarakat yang tidak akurat juga memperburuk persepsi masyarakat terhadap BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Serang dalam mensosialisasikan program

JKN dan mengevaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan pemahaman dan keterlibatan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif untuk penyempurnaan strategi komunikasi BPJS Kesehatan di masa mendatang dan meningkatkan kesadaran serta partisipasi masyarakat dalam program JKN, sehingga manfaat program JKN dapat dirasakan secara optimal dan berkelanjutan oleh seluruh lapisan masyarakat.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang memungkinkan penggambaran kondisi objektif berdasarkan fakta empiris dan makna sosial, tanpa mengandalkan perhitungan statistik (Deyansyah 2021). Subjek dipilih melalui purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria yang relevan untuk mendapatkan data mendalam dari staf komunikasi maupun kesekretariatan dan P3RS (Andy Salsabila 2022). Data dikumpulkan melalui kombinasi wawancara tatap muka, observasi langsung,

dokumentasi, dan studi pustaka untuk memperkaya sudut pandang dan bukti (Indriani 2022). Analisis dilakukan secara interaktif melalui reduksi data, penyajian data dalam format terstruktur, serta penarikan kesimpulan yang terus diperkuat melalui triangulasi sumber untuk menjamin validitas temuan (Lesmana 2023). Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Kesehatan Cabang Serang, dimulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, hingga analisis.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan JKN

1. Strategi komunikasi menetapkan komunikator

Dalam strategi komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Serang untuk mensosialisasikan Program JKN, penetapan komunikator menjadi aspek penting agar pesan tersampaikan secara efektif. Berdasarkan hasil wawancara, penunjukan komunikator dilakukan secara terencana dengan mempertimbangkan kompetensi, surat tugas resmi, pengalaman lapangan, dan kemampuan komunikasi.

Kompetensi terhadap materi menjadi syarat utama, karena meskipun ada surat tugas, tanpa pemahaman yang baik, informasi bisa salah disampaikan. Kemampuan komunikasi atau public speaking juga krusial agar pesan tersampaikan dengan jelas dan menarik. Pengalaman lapangan membantu komunikator lebih siap dan percaya diri saat menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Teori integrasi informasi menjelaskan bahwa individu menggabungkan berbagai informasi untuk membentuk pemahaman. Dalam konteks sosialisasi JKN, komunikator yang kompeten dan komunikatif membantu proses integrasi informasi di masyarakat, sehingga pemahaman mereka terhadap program menjadi lebih utuh. Jika komunikator tidak memenuhi dua hal ini, proses pemahaman bisa terganggu dan menimbulkan miskomunikasi.

Keberhasilan sosialisasi JKN oleh BPJS Kesehatan Cabang Serang dapat ditinjau dari tiga aspek komunikator menurut teori integrasi informasi, yaitu kredibilitas, daya tarik, dan kekuatan sebagai sumber informasi. Kredibilitas dibangun dari

surat tugas, kompetensi materi, dan pengalaman. Daya tarik muncul dari gaya penyampaian yang menarik dan pendekatan ramah. Sementara itu, kekuatan berasal dari posisi komunikator sebagai bagian dari institusi resmi, yang memberi legitimasi dan mendorong masyarakat lebih terbuka serta mau mengubah pemahaman dan sikap terhadap program.

2. Strategi komunikasi menetapkan target sasaran khalayak

Dalam sosialisasi Program JKN, BPJS Kesehatan Cabang Serang menerapkan strategi komunikasi yang adaptif dan mempertimbangkan karakteristik audiens serta konteks lokasi. Target khalayak mencakup peserta aktif maupun calon peserta, seperti masyarakat umum, pekerja, pelajar, dan lansia. Informasi disesuaikan tidak hanya dari segi isi, tetapi juga gaya penyampaiannya agar sesuai dengan karakter tiap kelompok audiens, sebagaimana dijelaskan oleh informan Muhammad Juanda.

Menurut Teori Integrasi Informasi dari Martin Fishbein, seseorang membentuk sikap berdasarkan informasi yang diterima dan diproses.

Dalam konteks ini, BPJS berperan menyusun dan mengemas pesan agar dapat diterima secara optimal oleh masyarakat, bukan sekadar menyampaikan data, tetapi juga membangun persepsi positif terhadap program JKN.

Penyesuaian pesan berdasarkan lokasi dan jenis peserta mencerminkan proses seleksi informasi. Misalnya, sosialisasi di perusahaan menekankan hak dan kewajiban karyawan, sementara di desa difokuskan pada peserta PBI. Bahasa dan penyampaian juga disesuaikan—lebih ringan dan edukatif untuk pelajar, serta informatif dan teknis untuk pekerja—agar lebih mudah dipahami.

3. Strategi komunikasi penyusunan pesan

Strategi komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Serang dalam menyosialisasikan Program JKN dilakukan secara terstruktur dan menyeluruh. Pesan yang disampaikan bersifat informatif dan persuasif, mencakup manfaat kepesertaan, hak dan kewajiban, prosedur layanan, serta pentingnya menjaga kesehatan. Penyusunan pesan disesuaikan

dengan karakteristik audiens agar lebih relevan dan mudah diterima.

Dalam praktiknya, BPJS menggunakan berbagai media, baik online seperti media sosial dan konten digital, maupun offline seperti pamflet, radio, dan sosialisasi langsung. Masyarakat umum lebih sering dijangkau melalui pertemuan tatap muka, sementara generasi muda lebih dihubungi lewat konten visual dan digital yang menarik. Penyesuaian ini mencerminkan pemahaman BPJS terhadap cara masyarakat menerima dan memproses informasi.

Menurut Teori Integrasi Informasi, sikap seseorang terbentuk dari kombinasi berbagai informasi yang diterima. Oleh karena itu, BPJS menyampaikan pesan secara bertahap melalui beragam saluran dan gaya, agar persepsi masyarakat terhadap JKN terbentuk secara positif. Pernyataan Muhammad Juanda menegaskan bahwa informasi disampaikan dalam berbagai bentuk untuk mengisi kerangka penilaian masyarakat secara berkelanjutan.

BPJS juga memperhatikan preferensi informasi generasi muda, yang lebih menyukai visual seperti gambar atau video singkat. Karena itu, BPJS

memproduksi konten menarik dan bekerja sama dengan kreator lokal agar pesan lebih mudah diterima. Selain itu, kolaborasi dengan dinas kesehatan, diskominfo, kepala desa, dan tokoh masyarakat turut memperkuat kredibilitas pesan. Dalam teori integrasi informasi, kepercayaan terhadap sumber sangat menentukan diterima tidaknya pesan, sehingga kolaborasi ini berperan penting dalam keberhasilan sosialisasi JKN.

4. Strategi komunikasi memilih media

BPJS Kesehatan Cabang Serang menggunakan berbagai media untuk menyampaikan informasi tentang Program JKN, agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Mereka memanfaatkan media sosial seperti Instagram dan Facebook untuk menarik perhatian generasi muda, serta media tradisional seperti radio RRI dan X Channel untuk menjangkau pendengar yang lebih luas. Selain itu, mereka juga berlangganan portal berita seperti Radar Banten dan menggunakan media cetak seperti spanduk dan brosur. Untuk menjangkau masyarakat pedesaan, BPJS menghadirkan layanan Mobile

Customer Service yang langsung datang ke desa-desa.

Strategi ini selaras dengan Teori Integrasi Informasi yang menjelaskan bahwa seseorang membentuk sikap setelah mengumpulkan informasi dari berbagai sumber. Ketika masyarakat menerima pesan dari media sosial, radio, dan berita online, mereka akan memprosesnya secara bertahap sebelum mengambil keputusan. Dengan menggunakan berbagai media, BPJS memberi peluang lebih besar bagi masyarakat untuk memahami informasi sesuai kebiasaan masing-masing—baik melalui visual, audio, atau tatap muka—sehingga memperkuat penerimaan terhadap program JKN.

2. Kendala yang dihadapi

Salah satu kendala utama dalam sosialisasi JKN adalah rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan kesehatan sejak dini. Banyak warga baru tertarik mendaftar ketika sudah sakit, yang menunjukkan pola pikir masih reaktif. Iuran JKN sering dianggap bisa ditunda karena manfaatnya tidak langsung terasa, sementara minat baca masyarakat juga rendah, membuat banyak informasi tidak

terserap meski sudah tersedia dalam berbagai bentuk.

Menurut Teori Integrasi Informasi, sikap seseorang dibentuk dari informasi yang mereka terima dan olah. Meskipun BPJS telah menyediakan informasi melalui berbagai saluran, rendahnya minat baca dan kurangnya kesadaran membuat pesan tidak terintegrasi dengan baik dalam pola pikir masyarakat. Banyak orang lebih percaya pengalaman langsung dibanding edukasi jangka panjang, sehingga pesan pencegahan kurang efektif. Agar masyarakat memiliki sikap positif terhadap JKN, informasi yang disampaikan harus tidak hanya tersedia, tapi juga mudah diterima, dipahami, dan terasa relevan bagi mereka. Inilah tantangan besar dalam sosialisasi program ini.

3. Cara mengatasi Kendala

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, solusi efektif dalam mengatasi kendala penyebaran informasi Program JKN adalah dengan memanfaatkan media sosial dan layanan digital. Masyarakat kini lebih suka mencari informasi secara cepat dan santai lewat gadget, sehingga BPJS membuat konten

media sosial yang ringan namun informatif agar tetap menarik dan mudah dipahami. Proses pendaftaran dan pembayaran juga dipermudah melalui aplikasi Mobile JKN dan layanan Pandawa, sehingga masyarakat bisa mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor.

Pendekatan ini sesuai dengan Teori Integrasi Informasi yang menyatakan bahwa sikap atau keputusan seseorang terbentuk dari gabungan informasi yang mereka terima. Dalam hal ini, media sosial menjadi saluran efektif karena informasinya lebih sesuai dengan kebiasaan masyarakat masa kini. Informasi yang disampaikan terasa lebih akrab dan tidak membebani, sehingga lebih mudah diterima dan diproses.

Melalui strategi ini, BPJS berupaya membentuk persepsi positif tentang JKN dengan cara yang lebih dekat dengan keseharian masyarakat. Informasi yang disampaikan tidak hanya mudah diakses, tetapi juga langsung bisa dipraktikkan, seperti mendaftar atau membayar iuran saat scroll media sosial. Dengan demikian, masyarakat lebih cepat memahami dan terdorong untuk bertindak tanpa

harus melalui proses yang berat atau rumit.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Serang dalam menyosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah dirancang secara terstruktur dan menyeluruh dengan mengacu pada prinsip Teori Integrasi Informasi. Penetapan komunikator dilakukan secara selektif, penentuan target audiens dilakukan secara segmentatif dan adaptif, serta penyusunan pesan yang informatif dan persuasif. Strategi ini diperkuat dengan pemilihan media yang beragam, seperti media sosial, radio, dan layanan tatap muka, untuk menjangkau masyarakat secara merata.

Namun, tantangan seperti rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan kesehatan sejak dini dan rendahnya minat baca masih dihadapi. Untuk mengatasi hal tersebut, BPJS memanfaatkan media sosial dan digitalisasi layanan sebagai solusi agar informasi dapat tersampaikan dengan cara yang lebih ringan dan praktis. Dengan strategi yang

komprehensif dan penerapan prinsip integrasi informasi, BPJS berhasil membangun persepsi yang lebih positif terhadap program JKN dan mendorong peningkatan pemahaman serta partisipasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka ditulis mengacu kepada standar APA 6th dengan panduan sebagai berikut :

Jurnal :

- Andy Salsabila, dkk. 2022. "Peran Guru Pendidikan Jasmani Terhadap Pembelajaran Kepramukaan Di SMAN 1 Baitussalam Aceh Besar." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 3 (1).
- Deyansyah, Adzan Desar. 2021. "Penerapan Strategi Komunikasi Lazismu Untuk Mencapai Reputasi." *Buana Komunikasi* 1: 1–10.
<http://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/buanakomunikasi>.
- Indriani, Reni. 2022. "Studi Literatur : Hubungan Keverdasan Emosional Dengan Hasil Belajar Biologi Siswa Skripsi." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Lesmana, Fahmi. 2023. "Strategi Komunikasi Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara Dalam Melakukan Sosialisasi Program Pencegahan Covid-19 Skripsi." Universitas Medan Area.