

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Mengemukakan definisi tunggal komunikasi sangat sulit dilakukan sebab kata komunikasi merupakan aktivitas manusia dan menjadi istilah yang sangat populer. Akibatnya, kata komunikasi untuk tujuan akademis multidefinisi dalam artian sulit mencapai konsesus dari para pakar untuk memunculkan satu definisi tunggal. Frank Dance dan Carl Larson melalui studinya mengidentifikasi 126 definisi komunikasi yang telah dipublikasikan. Namun disisi lain hal ini mengisyaratkan bahwa kajian komunikasi semakin luas dan para ahli dan peneliti banyak yang memberi perhatian dan ketertarikan terhadap perkembangan ilmu komunikasi.

Shannon mendefinisikan komunikasi sebagai proses pikiran seseorang mempengaruhi orang lain. Menurutnya, komunikasi mencakup semua prosedur dengan mana satu pikiran dapat mempengaruhi yang lain, tidak hanya mencakup tulisan dan pidato lisan, tetapi juga music, seni gambar, teater, balet dan sebenarnya meliputi semua perilaku manusia.

Artinya semua aktivitas yang berdampak pada orang lain atau dapat mempengaruhi pikiran dan perasaan orang lain merupakan aktivitas komunikasi. Artinya komunikasi adalah setiap bentuk tingkah laku seorang, baik verbal maupun nonverbal, yang dianggap oleh orang lain. Komunikasi mencakup pengertian yang luas, lebih dari sekedar berbicara.

Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu sehingga merupakan bentuk komunikasi juga. Selain itu, konsep Shabbon dan Weaver (2013:43) menekankan bahwa komunikasi berorientasi pada tujuan (intentional) sehingga untuk dapat mempengaruhi orang lain konsep informasi merupakan suatu kondisi atau keadaan energy yang mempengaruhi tingkat ketidakpastian situasi dalam pengambilan keputusan diantara berbagai alternative. Ketika

seseorang berada pada kondisi tingkat entropi (ketidakpastian) yang tinggi maka informasi sangat diperlukan.

Saat ini penerapan teknologi informasi dan komunikasi sangat diperlukan dunia bisnis ataupun organisasi dalam upaya memenangkan persaingan. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini. Demikian juga halnya dalam jaminan kesehatan juga dibutuhkan penerapan teknologi komunikasi dan informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, system pelayanan konvensional mulai bergeser menuju system pelayanan berbasis elektronik.

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah berguna untuk menjamin warga Negara atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak. Program jaminan sosial ini dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, ASKES dan muncul program baru pemerintah yang bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang di implementasikan mulai 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari sistem Jaminan Sosial Nasional (JSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan

kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan juga tidak ketinggalan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Hal ini dapat dilihat melalui terobosan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Salah satunya dengan hadirnya aplikasi mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrative dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (*selfservice*). Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan di hadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS.

Aplikasi mobile JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian disetiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Cabang BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administrative. Sering kali di Kantor Cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan BPJS Kesehatan. Padahal waktu antri itu biasa digunakan untuk hal-hal lain yang lebih produktif. Menggunakan aplikasi mobile JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administrative dengan menggunakan smartphone dimana saja dan kapan saja.

Dilihat dari masalah-masalah yang terjadi di masyarakat Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini masih belum efektif di masyarakat. Masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile

JKN dan tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi Mobile JKN.

Disamping itu tidak semua masyarakat tinggal di daerah perkotaan yang mudah mengakses Aplikasi Mobile JKN tanpa gangguan jaringan/sinyal, banyak warga yang tinggal di pelosok daerah atau perkampungan yang mengeluh kesulitan mengakses Aplikasi Mobile JKN, dengan adanya masalah ini mau tidak mau masyarakat yang tinggalnya di pelosok daerah harus datang ke Kantor BPJS Kesehatan terdekat, jadi aplikasi ini kurang cocok untuk digunakan di daerah yang susah mendapatkan sinyal. Maka dari itu penelitian ini berfokus pada upaya komunikasi BPJS Kesehatan Kota Padang dalam mensosialisasikan Aplikasi mobile JKN.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pada rumusan masalah ini berisi tentang apa saja permasalahan peneliti yang hendak dipecahkan melalui penelitian yang dilakukan. Tentunya masalah yang di hasilkan tidak terlepas dari latar belakang masalah yang dikemukakan dibagian pendahulu. Maka masalah dalam penelitian ini adalah Upaya Komunikasi BPJS Kesehatan Kota Padang Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Mobile JKN Melalui Bidang Mutu Layanan Kepsertaan

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah :  
untuk mengetahui bagaimana Upaya Komunikasi BPJS Kesehatan dalam mensosialisasikan mobile JKN.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah

### **1. Manfaat teoritis**

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memberikan wawasan dan diharapkan dapat berguna serta dapat memberikan pemikiran dan sebagai pengembangan pengetahuan tentang upaya komunikasi dalam mensosialisasikan mobile JKN bagi peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Padang.

## 2. Manfaat praktis

Bagi mahasiswa hasil penelitian ini nantinya dapat bisa menjadi wadah dalam mengaplikasikan ilmu yang didapat selama di bangku perkuliahan serta sebagai referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian dimasa yang akan datang.