

**RESPON PESERTA TERHADAP PROGRAM BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (BPJS)
(Analisis Terhadap Peran Humas BPJS Kecamatan Susoh Aceh Barat Daya)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

**Suhelmi
NIM. 160401037
Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
1442 H/2021 M**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana S-I dalam Ilmu Dakwah
Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Oleh

SUHELMI

NIM. 160401037

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing I

Dr. Jasafat, M. A

NIP. 196312311994021001

Azman, S. Sos. I., M. I. Kom

NIP. 198307132015031004

SKRIPSI

Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan dinyatakan lulus serta Disahkan sebagai Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Diajukan Oleh
SUHELMI
NIM. 160401037

Pada Hari/Tanggal
Rabu, 04 Agustus 2021 M
25 Zulhijjah 1442 H

di
Darussalam- Banda Aceh

Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua


Dr. Jasafat, M.A
NIP. 196312311994021001

Sekretaris


Azman S.Sos., M.I.Kom
NIP. 198307132015031004

Anggota I,


Ridwan Muhammad Hasan, Lc., M.Th., P. hD
NIP. 197104132005011002

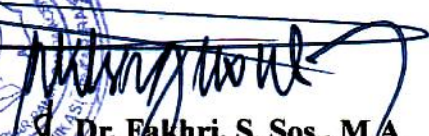
Anggota II,


Anita, S. Ag M. Hum
NIP. 197109062009012002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar- Raniry




Dr. Fakhri, S. Sos., M.A
NIP. 196411291998031001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Suhelmi

NIM : 160401037

Jenjang : Strata satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

Banda Aceh, 07 Juni 2021

Yang menyatakan



Suhelmi

NIM. 160401037

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 01 : Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Aceh Barat Daya
- Gambar 02 : Logo BPJS Kesehatan
- Gambar 03 : Media Cetak Below The Line (Banner)
- Gambar 04 : Media Cetak Below The Line (Pamflet)
- Gambar 05 : Media Cetak Below The Line (Stiker)
- Gambar 06 : Media Elektronik Internet (Link/Situs Web)



KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita umat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini yang berjudul **“Respon Peserta Terhadap Program Bada Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Bpjs) Analisis Terhadap Peran Humas Bpjs Kecamatan Susoh Aceh Barat Daya) .”** Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada pangkuan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliah ke alam yang berilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan disebabkan kurangnya pengalaman dan pengetahuan penulis, akan tetapi berkat ketekunan dan kesabaran penulis serta bantuandari berbagai pihak akhirnya penulisan ini dapat terselesaikan. Oleh karenanya dengan penuh rasa hormat pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Ayahanda tercinta Rustam Juned ibu tercinta Hasnah yang selalu mendoakan, memotivasi, memberikan sejuta kasih sayang serta pengorbanan tenaga dan materi sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan benar, serta untuk kaka saya Nurani dan abang saya Sudirman yang selalu mendoakan dan mendampingi saya saat proses pembuatan skripsi serta keluarga besar

lainnya yang telah mendoakan serta mendukung saya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini

2. Bapak Dr. Fakhri, S.Sos., M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Bapak Drs. Yusri selaku Wakil Dekan I, M. LIS dan Bapak Zainuddin T, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan juga Bapak Dr. Lembong Misbah, M.A selaku Wakil Dekan III.
3. Bapak Dr. Hendra Syahputra, M.I.Kom selaku Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiar Islam dan Ibu Anita, S. Hum selaku Sekretaris Prodi Komunikasi dan Penyiar Islam serta semua dosen yang telah mendidik penulis selama ini.
4. Bapak Dr. Jasafat, M. A selaku dosen pembimbing pertama dan Bapak Azman, S.Sos.I., M.I.Kom selaku pembimbing kedua yang telah mengarahkan serta memberi saran dan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Azman, S.Sos.I., M.I.Kom selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan terus mengarahkan penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Kepada pihak BPJS Kesehatan Aceh Barat Daya, yang telah membantu penulis dalam memberikan data yang diperlukan.
7. Para dosen dan asisten dosen, serta karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

8. Kepada sahabat-sahabat terdekat penulis Imam Dermawan, Khairil Akhyar, Riski Triani, Saskia Ramadhani, Khalik Nasution, Riska Munawarah, M. Zikrullah, Nur Apriani, Nurlia Santi, yang selalu memberi semangat dan membantu penulis, dan kepada teman-teman seperjuangan leting 2016 Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyempurnaan tugas akhir ini.
10. Semoga Allah membalas semua kebaikan mereka dengan balasan yang lebih baik. Penulis menyadari bahwa terlalu banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyajian laporan ini, untuk itu sangat diharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya hanya kepada Allah juga penulis mengharap semoga laporan ini dengan segala kelebihan dan kekurangan dapat bermanfaat Amin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 07 Juni 2021



Suhelmi

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

PENGESAHAN PEMBIMBING

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

ABSTRAK xi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang..... 1

B. Rumusan masalah..... 3

C. Tujuan penelitian..... 3

D. Manfaat Penelitian..... 3

E. Definisi Operasional..... 4

BAB II LANDASAN TEORI 7

A. Kajian Terdahulu..... 7

B. Respon..... 9

1. Pengertian Respon..... 9

2. Proses terbentuknya Stimulus-Respon..... 11

3. Faktor Terbentuknya Respon..... 12

C. Konsep Humas..... 13

1. Pengertian Humas..... 13

2. Teori yang Digunakan..... 18

3. Fungsi dan Peran Humas..... 21

4. Tujuan Humas..... 26

D. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	27
1. Definisi BPJS.....	27
2. Dasar Hukum BPJS.....	28
3. Tujuan dan Fungsi BPJS.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Metode Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Objek dan Subjek Penelitian.....	34
D. Informan Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Observasi.....	35
2. Wawancara.....	37
3. Dokumentasi.....	37
4. Sumber Data.....	38
5. Instrumen Penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
1. Profil BPJS Kesehatan Aceh Barat Daya.....	40
2. Visi dan Misi BPJS Kesehatan Aceh Barat Daya.....	42
3. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Aceh Barat Daya.....	42
B. Hasil Penelitian.....	45
1. Respon Peserta terhadap Program BPJS Kesehatan Aceh Barat Daya.....	45
2. Peran Humas BPJS Aceh Barat Daya dalam penyampaian program BPJS kepada masyarakat.....	50

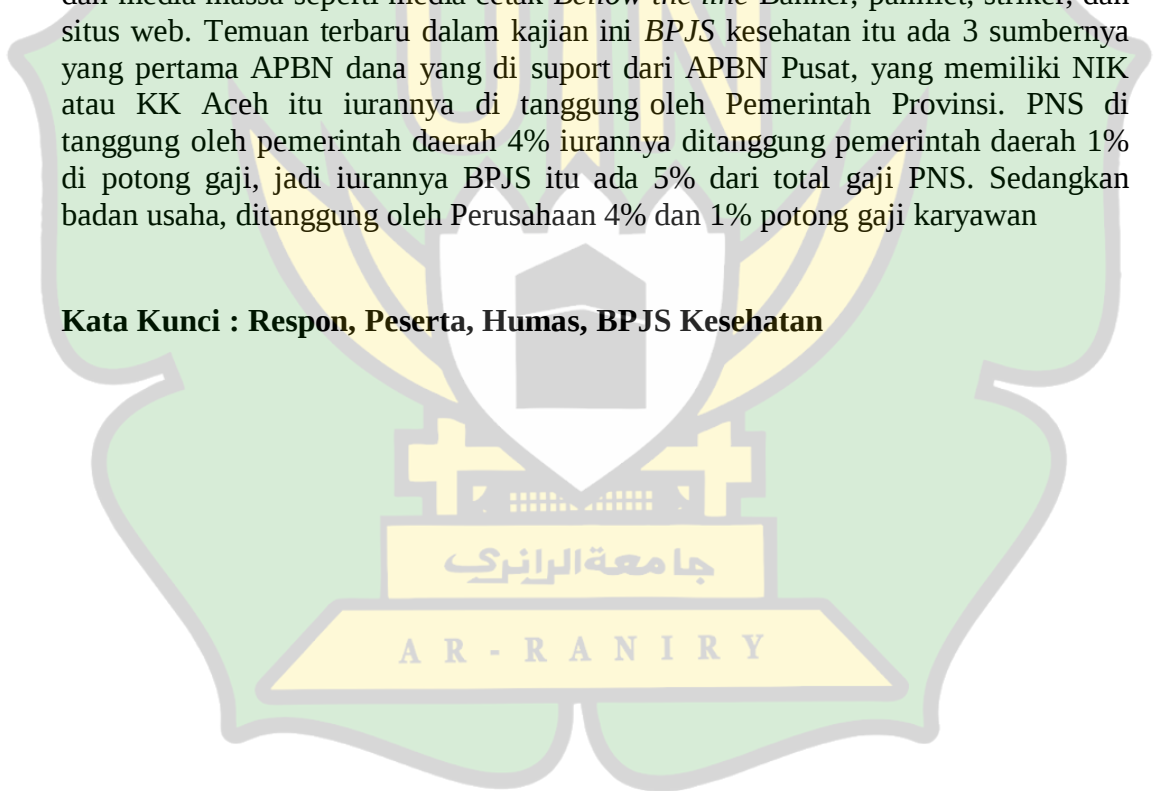
C. Pembahasan.....	60
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	



ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan sosial. Dalam hal ini BPJS Kesehatan Aceh Barat Daya sudah menerapkan sepenuhnya dalam mengosialisasikan program-program BPJS Kesehatan, karena dalam mengsosialisasikan program jaminan kesehatan peserta/masyarakat sudah 90% memiliki kartu BPJS Kesehatan. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui respon peserta terhadap program BPJS Kesehatan dan bagaimana peran humas BPJS Kesehatan Aceh Barat Daya dalam penyampain program kepada masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan jenis deskriptif dengan sebelas orang narasumber terdiri dari sepuluh orang masyarakat dan satu kepala kantor BPJS Kesehatan Aceh Barat Daya dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa peran humas BPJS Kesehatan dalam mengsosialisasikan program jaminan kesehatan yaitu dengan hubungan masyarakat, instansi pemerintahan, perusahaan atau badan usaha dan media massa seperti media cetak *Bellow the line* Banner, pamflet, striker, dan situs web. Temuan terbaru dalam kajian ini *BPJS* kesehatan itu ada 3 sumbernya yang pertama APBN dana yang di suport dari APBN Pusat, yang memiliki NIK atau KK Aceh itu iurannya di tanggung oleh Pemerintah Provinsi. PNS di tanggung oleh pemerintah daerah 4% iurannya ditanggung pemerintah daerah 1% di potong gaji, jadi iurannya BPJS itu ada 5% dari total gaji PNS. Sedangkan badan usaha, ditanggung oleh Perusahaan 4% dan 1% potong gaji karyawan

Kata Kunci : Respon, Peserta, Humas, BPJS Kesehatan



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang di bentuk oleh pemerintah guna menyelenggarakan program jaminan kesehatan masyarakat. Dalam hal ini banyak masyarakat yang belum memahami dengan benar tentang BPJS Kesehatan baik manfaat yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, maupun tujuan dari program BPJS Kesehatan. Masyarakat hanya mengetahui bahwa BPJS Kesehatan adalah sebuah asuransi kesehatan yang dibentuk oleh pemerintah agar masyarakat bisa menjadi peserta BPJS Kesehatan.

Dengan adanya lembaga BPJS Kesehatan ini membuat perekonomian masyarakat terbantu dan masyarakat Indonesia juga membutuhkan pelayanan kesehatan, agar setiap warga-negara dapat terbantu dalam prosespenyembuhan dan pengobatan di seluruh Puskesmas dan Rumah Sakit Pemerintah yang telah disiapkan. Di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Selama ini pelayanan kesehatan yang menggunakan kartu penerima bantuan dari pemerintah hanya dilayani oleh rumah sakit milik pemerintah.

Faktanya di daerah tertentu khususnya di kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya masih ada masyarakat yang belum tau informasi terkait sistem BPJS Kesehatan itu sendiri, yang mendasarkan masyarakat harus mengetahui

informasi ini karena adanya peraturan. Masyarakat yang dimaksudkan disini adalah masyarakat yang telah belum mendaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan.

Namun, mengingat BPJS ialah bentukan pemerintah yang memiliki kemandirian dalam berperan, yang merupakan tanggung jawab penyelenggara (BPJS) buat melaksanakan sosialisasi program jaminan kesehatan kepada publik. Dengan demikian, untuk memperluas informasi tentang program jaminan sosial kepada publik, maka Humas BPJS Kesehatan butuh mengaplikasikan perencanaan serta desain informasi publik yang gampang dimengerti serta butuh di informasikan ke publik luas.

Adapun fokus penelitian ini pada peran Humas dalam menyosialisasikan program-program BPJS Kesehatan kepada masyarakat sehingga masyarakat memahami proses dan program yang terkait dengan pelayanan kesehatan masyarakat. Seperti diketahui Humas BPJS Kesehatan memiliki peran di masyarakat dalam hal menyelenggarakan pemeliharaan kesehatan masyarakat sehingga dapat memberikan kepercayaan. Ruang lingkup dalam skripsi ini mencakup aktivitas Humas BPJS Kesehatan Aceh Barat Daya dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Sehingga BPJS Kesehatan dan Humas saling berkaitan satu sama lain

Penulis memilih penelitian BPJS di Aceh Barat Daya (Abdya) karena lembaga tersebut sangat memiliki peran di masyarakat dalam hal menyelenggarakan pemeliharaan kesehatan secara nasional. BPJS Kesehatan melakukan berbagai kiat untuk menarik perhatian hingga membangun

kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini dengan melakukan promosi melalui media elektronik, media cetak, serta media sosial.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Peran Humas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Abdy dalam Sosialisasi Informasi Iuran kepada Masyarakat”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana respon peserta terhadap program BPJS Kesehatan Aceh Barat Daya ?
2. Bagaimana peran humas BPJS Kesehatan Aceh Barat Daya dalam penyampaian program BPJS kepada masyarakat?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana respon peserta terhadap program BPJS Aceh Barat Daya.
2. Untuk mengetahui peran Humas BPJS Aceh Barat Daya dalam penyampaian program BPJS kepada masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama kuliah di jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.
- b. Untuk menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan tentang bagaimana respon peserta terhadap program BPJS Aceh Barat Daya.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk menambah wawasan kepada setiap masyarakat tentang peran humas BPJS Aceh Barat Daya dalam meningkatkan kesadaran peserta untuk membayar iuran tepat waktu.
- b. Untuk peneliti lain, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi peneliti serta menambah referensi baru untuk melakukan penelitian selanjutnya

E. Definisi Operasional

1. Respon

Respon merupakan bayangan atau kesan dari apa yang telah kita amati dan kenali. Selama tanggapan-tanggapan itu berada dalam bawah sadar, maka disebut dengan tanggapan.¹ Adapun dalam hal ini yang dimaksud dengan tanggapan ialah pengamatan tentang subjek, peristiwa-peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Yang dimaksud dengan respon dalam penelitian ini adalah respon peserta terhadap program BPJS Kesehatan.

¹Alisuf Sabri, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, (Jakarta: Pedoman Jaya, 2004), hal.

2. Peran

Peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Peran juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggung jawab dan lainnya). Dimana didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang kesemuanya menjalankan berbagai peran². Yang dimaksud peran dalam penelitian ini adalah peran Humas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Abdiya dalam penyampaian informasi iuran kepada masyarakat.

3. Humas

Definisi Humas yang dikemukakan oleh Sukatendel dalam Ardianto, humas adalah metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atas dasar menghormati kepentingan bersama. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa humas merupakan fungsi manajemen untuk memberikan kesan positif pada perusahaan yang diwakilinya.³

4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut

²Syaron Brigitte Lantaeda, Dkk. *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 04, No. 048 (2017), hal. 2

³Chirstian S. Tendean, *Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitaas Sam Ratulangi Manado*, Journal, Vol. II, No. 4 (2013), hal. 4

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Selama ini pelayanan kesehatan yang menggunakan kartu penerima bantuan dari pemerintah hanya dilayani oleh rumah sakit milik pemerintah.⁴



⁴Trisna Widada, *Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu)*, Jurnal Ketahanan Nasional, vol. 23, No.2 (2017), hal.201