

# **Komunikasi Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Mataram Di Masa Pandemi *Covid-19***

**Jaka Sabroli Ihsan**

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Mataram

## **ABSTRAK**

Pandemi Covid-19 yang melanda hampir di seluruh dunia memiliki dampak yang sangat besar bagi kehidupan masyarakat di berbagai bidang. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah Indonesia untuk menekan kasus pandemi Covid-19 termasuk berinovasi dengan pelayanan digital BPJS Kesehatan untuk meningkatkan pelayanan public yang lebih baik pada masa pandemic Covid- 19. BPJS Kesehatan mengembangkan inovasi dalam hal pelayanan administrasi kepesertaan tanpa tatap muka melalui BPJS Kesehatan Care Center 1 500 400, Mobile JKN, Chat Assistant JKN (CHIKA), Voice Interactive JKN (VIKA), Pelayanan Administrasi melalui Whatsapp (PANDAWA). Inovasi baru dalam pelayanan publik yang dilakukan BPJS merupakan langkah yang baik untuk dapat menghasilkan kepuasan bagi masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan selama pandemic covid-19 tentu tidak berjalan baik tanpa komunikasi yang baik antara pihak BPJS Kesehatan Kota Mataram dengan para pelanggan BPJS Kesehatan. Oleh karena itu penelitian ini berusaha menjelaskan proses komunikasi dengan analisis alur komunikasi antara BPJS Kesehatan dengan para penerima layanan BPJS Kesehatan tersebut. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deksriptif. Data diambil dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dengan tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian danta dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menjelaskan komunikasi BPJS Kesehatan Kota Mataram pada masa pandemi covid-19 dengan dua bentuk yaitu online dan hybrid. Komunikasi BPJS Kesehatan lebih banyak dilakukan satu arah dengan komunikasi massa melalui media sosial seperti teori Jarum Suntik.

**Kata Kunci :** Komunikasi, Komunikasi Pelayanan Publik , Covid-19, BPJS Kesehatan.

***Communication of Public Services of the Social Security  
Administration for Health (BPJS) Mataram Branch during the  
Covid-19 Pandemic***

***ABSTRACT***

*The Covid-19 pandemic that has hit almost all over the world has a huge impact on people's lives in various fields. Various efforts have been made by the Indonesian government to suppress cases of the Covid-19 pandemic including innovating with BPJS Health digital services to improve better public services during the Covid-19 pandemic. BPJS Health develops innovations in terms of membership administration services without face-to-face through BPJS Health Care Center 1 500 400, Mobile JKN, JKN Chat Assistant (CHIKA), Voice Interactive JKN (VIKA), Administrative Services via Whatsapp (PANDAWA). The new innovation in public services carried out by BPJS is a good step to be able to produce satisfaction for the community as a party receiving services. The innovations made by BPJS Kesehatan during the co-19 pandemic certainly did not go well without good communication between the BPJS Health Mataram City and BPJS Kesehatan customers. Therefore, this study seeks to explain the communication process by analyzing the flow of communication between BPJS Kesehatan and the recipients of BPJS Kesehatan services. This research method uses descriptive qualitative method. Data were taken by conducting observations, interviews and documentation. While analyzing data with three stages, namely data reduction, presentation and conclusion drawing. The results of this study explain the communication of BPJS Kesehatan Kota Mataram during the Covid-19 pandemic with two forms, namely online and hybrid. BPJS Kesehatan communication is mostly done one-way with mass communication through social media such as the Syringe theory.*

***Key Word :*** *Communication, Communication Public Service, Covid-19, BPJS Kesehatan.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang dibentuk pemerintah untuk masyarakat dan selalu melakukan proses interaksi terkait kepentingan masyarakat di Indonesia adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

BPJS Kesehatan merupakan badan pelaksana bentukan aparatur negara yang memiliki kekuatan hukum untuk menyelenggarakan suatu program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pandemi *Covid-19* yang melanda hampir di seluruh dunia memiliki dampak yang sangat besar bagi kehidupan masyarakat di berbagai bidang. Pencegahan terhadap virus ini terus dilakukan oleh pemerintah negara yang masih terdampak termasuk pemerintah Indonesia.

BPJS Kesehatan menyusun strategi pemanfaatan data dan informasi Program JKN-KIS dalam hal mendukung pemerintah dalam penanganan *Covid-19*. BPJS Kesehatan memberikan dukungan sumber data dalam penyusunan target masyarakat yang akan menerima vaksin *Covid-19*; memberikan informasi pencatatan pelaksanaan vaksinasi *Covid-19* yang meliputi registrasi, *screening* hingga dokumentasi pelaporan melalui aplikasi *P-Care* Vaksinasi. Serta menyampaikan *dashboard* kepada seluruh Pemerintah Daerah dalam melaksanakan *monitoring* dan evaluasi terkait program JKN dan pembayaran klaim *Covid-19*. Sehingga timbul pertanyaan bagaimana komunikasi pelayanan publik BPJS kesehatan di masa pandemi *covid-19* di BPJS kesehatan Kantor Cabang Mataram

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena metode kualitatif tidak bermaksud mengadakan pengujian, menjelaskan hubungan sebab akibat, tetapi lebih memfokuskan pada pemaparan situasi yang terjadi pada saat penelitian berlangsung.

Metode pendekatan deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status atau kelompok manusia, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada saat sekarang. Penelitian kualitatif tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Rakhmat,2001:24).

Pendekatan dalam penelitian kualitatif adalah fenomenologi artinya suatu penelitian dengan strategi *inquiry* yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, symbol, maupun deskripsi tentang fenomena, focus, dan multimetode, bersifat alami dan holistic; mengutamakan kualitas data serta disajikan secara naratif. (Winarni, 2018: 146).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penelitian ini akan mendeskripsikan secara narasi bagaimana komunikasi pelayanan publik BPJS kesehatan di masa pandemi covid-19 di BPJS kesehatan Kantor Cabang Mataram.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Komunikasi Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Mataram Di Masa Pandemi *Covid-19***

#### **A. Komunikasi Online**

1. **Komunikator** adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. komunikator bisa jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara. Komunikator dalam komunikasi online di BPJS Kesehatan Kota Mataram dilakukan oleh operator yang membalas keluhan dari para penerima layanan BPJS Kesehatan Kota Mataram. Selain itu juga operator yang mengoperasikan

aplikasi JKN *mobile* menjadi komunikator dalam komunikasi online ini. Hal ini dijelaskan oleh *foronliner* BPJS Kesehatan Kota Mataram.

2. **Pesan** adalah isi yang dikomunikasikan oleh komunikator kepada komunikan, pesan dapat berupa seperangkat simbol verbal atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan, atau maksud dari komunikator. Dalam komunikasi BPJS Kesehatan juga banyak pesan yang disampaikan. Terlebih lagi pesan satu arah yang dapat dipahami oleh masyarakat luas yang berkaitan dengan menjaga kesehatan dan sistem imun.
3. **Media** adalah alat yang digunakan komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada komunikan. media bisa merujuk pada bentuk pesan yang disampaikan, apakah media verbal atau nonverbal. media juga merujuk pada cara penyajian pesan, seperti media cetak atau elektronik. Media dalam penyampaian pesan pada saat pandemi covid-19, BPJS Kesehatan Kota Mataram menggunakan berbagai aplikasi dan website yang membantu dalam menyampaikan pesan kepada para penerima layanan kesehatan Kota Mataram antara lain Kita punya BPJS Kesehatan *Care Center* 1 500 400, *Mobile JKN*, *Chat Assistant JKN (CHIKA)*, *Voice Interactive JKN (VIKA)*, Pelayanan Administrasi melalui *Whatsapp (PANDAWA)*. Hal ini berdasarkan informasi dari *supervisor frontliner*.
4. **Komunikan** adalah orang yang menerima pesan dari komunikator. komunikan biasanya menerjemahkan atau menafsirkan seperangkat simbol verbal maupun nonverbal yang diterima dan dapat dipahami. Komunikan dalam komunikasi BPJS Kesehatan Kota Mataram adalah para penerima layanan BPJS Kesehatan yang membutuhkan berbagai informasi terkait dengan hak dari penerima layanan BPJS Kesehatan termasuk terkait dengan klaim iuran, klaim rumah sakit dan lain-lain.
5. **Efek** adalah apa yang terjadi pada komunikan setelah menerima pesan dari komunikator. Informasi yang didapatkan dari komunikator yang dipahami oleh komunikan akan memberikan efek dengan berbagai

bentuk. Berdasarkan informasi dari informan bahwa informasi dari pihak BPJS Kesehatan Kota Mataram cukup informatif dan selalu update sehingga efeknya memudahkan para penerima layanan dalam mengakses informasi. Hal ini dikatakan oleh Ini Putu Raina.

## **B. Komunikasi Hybrid (Online dan Offline)**

Komunikasi Hybrid atau komunikasi online dan offline dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Mataram agar masyarakat yang kurang memahami media online bisa mendapatkan pelayanan yang sama dan hak yang sama dari pihak BPJS Kesehatan Kota Mataram. Penerapan ini dilakukan agar tidak terjadi penularan covid-19 di dalam kerumunan. Berdasarkan informasi dari *frontliner* BPJS Kesehatan Kota Mataram bahwa terdapat pegawai yang bekerja secara *offline*.

1. **Komunikator.** Komunikator dalam komunikasi online lebih mengarah kepada pegawai yang bekerja didalam aplikasi baik Pandawa, JKN mobile dan lain-lain termasuk juga operator yang membantu mengoperasikan aplikasi tersebut dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Komunikasi online lebih mengarah kepada komunikasi satu arah dari komunikator kepada komunikan. Namun dengan adanya komunikasi hybrid yang memberikan kesempatan masyarakat untuk datang ke Kantor BPJS Kesehatan Kota Mataram maka komunikatornya juga tidak hanya operator tetapi juga *frontliner* yang langsung memberikan informasi kepada masyarakat.
2. **Pesan.** Terkait dengan pesan tidak jauh beda dengan pesan yang diberikan pada komunikasi online. Pesan akan bergantung kepada keluhan yang dirasakan oleh para penerima layanan BPJS Kesehatan Kota Mataram. Perbedaannya pada komunikasi online pesannya lebih mengarah kepada pesan satu arah yang di post di media sosial dan lain-lain tetapi ketika komunikasi offline pesannya bisa dua arah dan bisa ditanggapi langsung. Berdasarkan informasi dari *frontliner* BPJS Kesehatan Kota Mataram bahwa informasi lebih banyak terkait dengan

hak penerima layanan dan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan kepada mereka.

3. **Media.** Hal yang paling mencolok ketika komunikasi online dan komunikasi offline adalah media. Komunikasi online sangat memerlukan media dalam penyampaian informasi termasuk media-media online seperti instagam, facebook, youtube dan sebagainya bahkan produk dari BPJS Kesehatan seperti JKN mobile, PANDAWA dan website BPJS Kesehatan menjadi pembeda yang sangat jelas dari komunikasi online dan offline. Komunikasi offline dilakukan secara langsung dengan mendatangi kantor BPJS Kesehatan Kota Mataram untuk meminta penjelasan informasi, klaim dan lain sebagainya.
4. **Komunikan.** Komunikan atau orang yang menerima informasi, baik secara online maupun *offline* tidak jauh berbeda bahkan sama. Orang-orang yang membutuhkan informasi dan membutuhkan bantuan BPJS Kesehatan Kota Mataram menjadi komunikan dalam hal ini. Berdasarkan informasi dari BPJS Kesehatan Kota Mataram beberapa penerima layanan antara lain Pekerja Penerima Upah (PPU) setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negara, atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku termasuk Pegawai Negeri Sipil, Prajurit seperti TNI, Polisi dan sebagainya, Pejabat Negara, termasuk juga istri dan anaknya.
5. **Efek** adalah apa yang terjadi pada komunikan setelah menerima pesan dari komunikator. Perbedaan yang jelas dalam hal efek komunikasi BPJS Kesehatan Kota Mataram cukup terlihat bahwa masyarakat lebih paham atau lebih mudah memahami informasi ketika bertemu langsung karena dapat menjelaskan permasalahan dengan cukup detail dan dapat dipahami juga dengan cukup baik ketimbang online yang terkadang bisa membuat penafsiran berbeda meskipun aksesnya lebih cepat.

## **Pembahasan**

Pelayanan publik seperti BPJS Kesehatan Kota Mataram memiliki tanggungjawab dalam memberikan kebutuhan bagi penerima layanan, terutama bagi para masyarakat yang membutuhkan dana pengobatan. Tanggungjawab ini sebagai salah satu bentuk nyata pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Pelayanan publik yang baik harus didukung oleh partisipasi yang baik. Tidak ada ketimpangan antara yang memberi dan menerima layanan. Diharapkan sebuah layanan publik menuntut kedua aktor (yang dilayani dan melayani) menjadi kompak. Pelayanan publik merupakan bentuk investasi dalam mengekspresikan sebuah cinta dari pemerintah kepada masyarakat. (Hayat, 2017)

Dampak pandemi covid-19 yang mengakibatkan kebutuhan pelayanan kesehatan semakin tinggi tentunya akan meningkatkan kinerja bagi pihak BPJS Kesehatan Kota Mataram. Hal ini sebagai bentuk pelayanan yang harus dilakukan pihak pelayan publis seperti diatur dalam pasal 1 ayat (1) UU No. 25 tahun 2009 mengenai layanan publik jika layanan publik merupakan rangkaian aktivitas penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan layanan yang disesuaikan dan diatur dalam undang-undang terhadap tiap-tiap penduduk dan masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif (Hayat, 2017).

Dalam mencapai pelayanan yang baik kepada pelanggan BPJS Kesehatan Kota Mataram maka perlu adanya komunikasi yang baik. Namun pada masa pandemi covid-19 dengan berbagai aturan yang membatasi hubungan masyarakat maka terbatas juga komunikasi antara pihak BPJS Kesehatan dengan para penerima layanan BPJS Kesehatan. Sedangkan pada kondisi pandemi covid-19 banyak pasien yang dirawat di rumah sakit dan membutuhkan dana pengobatan secepatnya. Maka sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat BPJS Kesehatan Kota Mataram diharuskan mengembangkan komunikasi dengan berbagai bentuk termasuk komunikasi online. Komunikasi online sangat diperlukan agar masyarakat dapat menerima informasi yang jelas terkait kebutuhan khususnya bagi para penerima layanan BPJS Kesehatan kota Mataram. Alur Komunikasi pada pelayanan publik di BPJS Kesehatan kota Mataram juga tentunya akan berubah dan harus beradaptasi



dengan kondisi pandemi covid-19, baik dari komunikator, Pesan, Media, dan Komunikasikan akan beradaptasi terhadap kondisi pandemi yang ada.

#### **A. Komunikator (Petugas BPJS Kesehatan)**

Dalam komunikasi pelayanan publik seperti BPJS Kesehatan Kota Mataram, petugas BPJS sudah seharusnya berperan dan bertindak sebagai komunikator publik yang mampu memberikan informasi dengan jelas kepada masyarakat. Pada masa pandemi covid-19 yang seharusnya menjadi komunikasi adalah seseorang yang mampu berkomunikasi melalui simbol-simbol media seperti pamflet yang memberikan informasi detail dan jelas kepada masyarakat. Oleh sebab itu kemampuan petugas BPJS Kesehatan dalam menyampaikan informasi tidak hanya secara verbal tetapi juga melalui non verbal namun dimengerti oleh orang lain. Keterbatasan pandemi covid-19 mengakibatkan petugas perlu juga beradaptasi dengan komunikasi online yang lebih mengarah pada komunikasi satu arah. Kesalahan komunikator dalam membuat konten atau komunikasi non verbal melalui online akan berakibat kepada ketidakpahaman bahkan kesalahpahaman masyarakat kepada pelayanan publik seperti BPJS Kesehatan Kota Mataram. Oleh karena itu komunikator yaitu petugas BPJS Kesehatan sangat berpengaruh dalam penyampaian pesan pada masa pandemi covid-19.

#### **B. Pesan layanan publik**

Pada masa pandemi covid-19 pesan yang harus disampaikan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Mataram lebih banyak pada prosedur, produk dan layanan serta informasi penting lainnya yang dapat membantu para penerima layanan dalam mendapatkan hak mereka. Pesan terkait dengan menjaga jarak, menggunakan masker dan berbagai bentuk sosialisasi kebersihan untuk menjaga kesehatan selama pandemi. Selain itu sosialisasi terkait juga penggunaan vaksin agar masyarakat ikut vaksin sebagaimana aturan yang telah diberlakukan oleh pemerintah dengan minimal vaksin 2 kali.

Pesan dalam masa pandemi covid-19 tidak akan bisa menjadi pesan yang akurat terutama pada masa pandemi covid-19 yang lebih banyak menggunakan media dalam penyampaian pesan. BPJS Kesehatan Kota Mataram perlu

memperhatikan kualitas pesan agar informasi penting tidak terlewatkan dan hanya menampilkan gambar yang maknanya sulit dimengerti. Menurut Burch dan Gery Grudnitski, 3 kualitas pesan / informasi bergantung pada faktor-faktor berikut: pesan harus akurat, dengan kata lain pesan tersebut harus terbebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan pihak penerima pesan. Selain itu pesan harus jelas mencerminkan maksudnya. Komponen pesan akurat diantaranya: (a) Completeness, berarti pesan harus lengkap, karena bila hasil pesan yang dihasilkan tidak lengkap (sebagian) maka akan mempengaruhi keputusan yang diambil; (b) Correctness, berarti pesan memiliki nilai kebenaran; dan (c) Security, berarti pesan yang harus aman (Sulila, 2015). Berdasarkan analisis dari Burch dan Gery Grudnitski dalam menilai kualitas pesan. BPJS Kesehatan sudah melakukan pesan yang sangat baik sehingga kualitas pesan juga terlihat bahkan informasi juga jelas untuk dimengerti. Semua informasi tidak terlewatkan bahkan berbagai bentuk sosialisasi terkait dengan pandemi juga teteap diberikan. Aturan pemerintah terkait vaksin juga menjadi salah satu tanggungjawab BPJS Kesehatan untuk menyampaikan pesan tersebut agar masyarakat ikut berpartisipasi dalam mengurangi angka covid-19.

### **C. Media Komunikasi Layanan Publik**

Inovasi dalam media komunikasi pada masa pandemi covid-19 harus nya juga beradaptasi. Oleh karena itu BPJS Kesehatan Kota Mataram. Melalui inovasi pelayanan lewat Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp (PANDAWA), komunikasi pihak BPJS Kesehatan Kota Mataram akan semakin mudah bahkan dapat meningkatkan pelayanan lebih efisien dan lebih efektif. PANDAWA mempermudah komunikasi tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan Kota Mataram. Komunikasi akan lebih efisien terutama pada masa pandemi covid-19.

Terutama dengan banyaknya inovasi pelayanan yang mempertimbangkan perkembangan teknologi serta kondisi pandemi Covid-19, pelayanan tanpa tatap muka melalui kanal-kanal pelayanan seperti PANDAWA, Aplikasi Mobile JKN, CHIKA di nomor Whatsapp / Telegram 08118750400 untuk pelayanan informasi / pengaduan, dan Care Center 1500 400 sangat mempermudah peserta JKN – KIS untuk mengakses pelayanan BPJS Kesehatan secara online di mana pun peserta berada.

PANDAWA juga bisa digunakan untuk mendaftar langsung sebagai peserta BPJS Kesehatan sehingga semua masyarakat bisa di jangkau. Adapun langkah penggunaan PANDAWA sebagai berikut

1. Tambahkan nomor layanan PANDAWA ini “08118165165” ke daftar kontak di ponsel
2. Buka aplikasi WhatsApp dan mulai melakukan percakapan dengan PANDAWA.
3. Pihak BPJS Kesehatan akan menjawab dengan pesan otomatis, maka hanya perlu menunggu sekitar 30 menit untuk jawaban dari pihak BPJS Kesehatan Kota Mataram
4. Jika setelah 30 menit belum ada jawaban, maka chat ulang dengan keluhan yang sama seperti sebelumnya.
5. layanan PANDAWA hanya beroperasi pada hari kerja (Senin - Jum'at), mulai pukul 08.00 sampai dengan 15.00 waktu setempat.

Meskipun aplikasi ini memiliki keterbatasan terkait dengan waktu yang dibutuhkan untuk menjawab pesan dan hari juga harus menghubungi dihari kerja, tetapi aplikasi ini cukup membantu di masa pandemi covid-19 sehingga meskipun terdapat aturan yang membatasi masyarakat untuk berkumpul dan bertemu di ruang publik. Penerima layanan BPJS Kesehatan Kota Mataram bisa mendapatkan informasi melalui aplikasi yang tersedia.

#### **D. Komunikasikan Layanan Publik (Penerima Layanan BPJS Kota Mataram)**

Pada masa pandemi covid-19 komunikasi sangat berpengaruh pada media sebagai bentuk penerimaan informasi. Kemampuan komunikasi dalam menggunakan media sangat dibutuhkan sehingga komunikasi dari pihak BPJS Kesehatan Kota Mataram kepada penerima layanan BPJS Kota Mataram dapat lebih efisien dan tidak menjadi penghambat komunikasi kedepannya.

#### **E. Teori Jarum Hipodermik (Teori jarum suntik)**

Teori jarum suntik ini dapat kita temukan pada komunikasi pelayanan publik BPJS Kesehatan Kota Mataram pada masa pandemi covid-19. Banyak pesan yang sifatnya satu arah dan ditujukan untuk khalak ramai, seperti halnya pesan-

pesan yang dikeluarkan di media contohnya saja instagram. Pesan dalam media sosial ini sulit untuk direspon satu persatu. Sehingga pesan ini layaknya jarum sunti yang langsung diterima oleh para komunikan.

Jadi pada dasarnya semua informasi yang diterima di media sosial telah mengalami proses pensensoran, pemilihan, penyortiran. Pesan tentunya akan dibuat menarik dan dapat menyampaikan informasi terkait dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu dalam pesan media masa perlu adanya keahlian komunikasi masa agar masyarakat tidak salah persepsi terhadap pesan yang diberikan. Kemampuan ini menjadi nilai tambah bagi admin instagram BPJS Kesehatan Kota Matarm dikarenakan pesan BPJS Kesehatan tidak bisa hanya sekedar sebuah tulisan tetapi perlu gambar yang menjelaskan lebih detail terkait informasi tersebut. Seperti pada gambar berikut.

Media instagram sangat cocok menjadi komunikasi masa dalam teori ini sehingga peran BPJS Kesehatan sebagai pelayan publik tidak hanya melayani dengan baik tetapi juga berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat terutama pada masa pandemi covid-19. Pada masa pandemi bahkan menjadi titik puncak penggunaan sosial media karena masyarakat lebih banyak dirumah dan berkomunikasi di media sosial. Momentum ini harusnya menjadi kesempatan bagi pihak BPJS Kesehatan kota Mataram sebagai bentuk sosialisasi pelayanannya dengan komunikasi terbaiknya.

## **KESIMPULAN**

Pada masa pandemi covid-19 komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Mataram dengan cara online dan kemudian dilakukan secara hybrid (online dan offline). Hal yang mendasar dari komunikasi online BPJS Kesehatan Kota Mataram terlihat dari penggunaan media yang membantu sebagai perantara komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi online lebih banyak mengarah kepada komunikasi satu arah meskipun ada juga komunikasi dua arah menggunakan aplikasi JKN *mobile* dan Call Center bahkan PANADAWA. Namun komunikasi online memiliki efek baik positif dan negatif. Efek positif informasi lebih cepat diakses dan lebih efisien waktu serta tidak perlu

datang ke kantor. Namun permasalahannya masih banyak yang tidak memahami cara menggunakan aplikasi secara online. Selanjutnya komunikasi secara hybrid yaitu komunikasi online dan offline. Komunikasi offline dibuka untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat yang tidak paham menggunakan media online. Komunikasi offline dilakukan dengan proses yang ketat dan berbagai keterbatasan. Komunikasi offline kurang lebih sama dengan komunikasi online perbedaannya terdapat pada pesan yang perlu mensosialisasikan media online kepada penerima layanan BPJS Kesehatan Kota Mataram agar dapat mengurangi kerumunan di antor BPJS Kesehatan Kota Mataram.

Berdasarkan sudut pandang ilmu komunikasi, komunikasi pelayan publik yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Mataram pada masa pandemi covid-19 banyak menggunakan komunikasi media massa dengan teori jarum suntik sehingga terlihat di media sosial lebih banyak sosialisasi dan bentuk informasi satu arah kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Arifin, A. (2003). *Komunikasi politik: paradigma, teori, aplikasi, strategi komunikasi politik Indonesia* (No. 5793). Balai Pustaka.
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada
- Koesomowidjojo, S. R. (2021). *Dasar-dasar Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Bhuana Ilmu Populer Kelompok Gramedia.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung. *Pariwisata Pedesaan Sebagai Alternatif Pembangunan Berkelanjutan (Laporan Penelitian Hibah Bersaing Perguruan Tinggi)* Yogyakarta.
- Mulyana, Deddy. (2016). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* . Bandung: Unpad Press.
- Nurjaman, Kadar dan Khaerul Umam. (2012). *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Pujileksono, Dr. Sugeng, M.Si. (2016). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Intrans Publishing
- Rakhmat, Jalaludin. (2001). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Romli, K. (2016). *Komunikasi Massa*. Jakarta: Penerbit PT Grasindo.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sulila, Ismet. (2015). *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish (Grup CV. Budi Utama)
- Uchjana, Onong Effendy. (2015). *Ilmu Komunikasi; Teori dan Praktek. Edisi ke-26*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Wahid, U. (2016). *Komunikasi Politik : Teori, konsep, dan aplikasi pada era media baru*. Bandung: Simbiosis Reatama Media.
- Winarni, Endang Widi. (2018). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

### Artikel

- Ayuditia, P., & Tan, W. (2021, March). Efektifitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19: Studi Di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Indonesia. In *CoMBInES-Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Sciences* (Vol. 1, No. 1, pp. 364-369).
- Azka Fazarusda, H. I. (2020). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *IMPRESI*, 58-73.

- Daviatin, L. (2018). Pola-pola Komunikasi Pelayanan Publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi.
- Hendro Setyo Wahyudi, M. P. (2014). Teknologi dan Kehidupan Masyarakat. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 13-24.
- Ones Gita, C. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. *Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran. Universitas Negeri Yogyakarta* (<https://eprints.uny.ac.id> di akses dimataram 3 maret 2020 pukul 19: 00 WITA).
- Wardhana, Walid. (2021). *Teori dan Model Komunikasi Massa Teori Jarum Hipodermik (Hypodermic Needle Model)*. Dapat diakses pada laman [https://www.academia.edu/7344437/Teori\\_dan\\_Model\\_Komunikasi\\_Massa\\_Teori\\_Jarum\\_Hipodermik\\_Hypodermic\\_Needle\\_Model](https://www.academia.edu/7344437/Teori_dan_Model_Komunikasi_Massa_Teori_Jarum_Hipodermik_Hypodermic_Needle_Model)

**Skripsi :**

- Ula, Mirfa'ul. (2021). *Pengaruh Konten Sex Education Di Instagram Terhadap Perilaku Seks Bebas (Studi Kasus Followers Instagram @sisilism)*. Undergraduate (S1) thesis, IAIN Kediri.
- Yulistyani, D. (2014). *Praktik Komunikasi Pelayanan Kepolisian Resort Kota Pasuruan (Studi pada Petugas Layanan Surat Ijin Mengemudi)*. (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).