

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS SOSIAL KOTA MATARAM
DALAM MEMBERIKAN INFORMASI MENGENAI PROGRAM
*UNIVERSAL HEALTH COVERAGE (UHC)***

JURNAL



Oleh

Alsya Salsabila

L1B019007

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
2023**

STRATEGI KOMUNIKASI DINAS SOSIAL KOTA MATARAM DALAM MEMBERIKAN INFORMASI MENGENAI PROGRAM *UNIVERSAL HEALTH COVERAGE* (UHC)

Alsya Salsabila¹, Shinta Desiyana Fajarica², Eka Putri Paramita³

¹²³Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum, Universitas Mataram

ABSTRAK

Dinas Sosial Kota Mataram merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam menangani berbagai isu-isu sosial yang beredar di masyarakat khususnya di Kota Mataram. Dinas Sosial Kota Mataram bertugas untuk menganalisa serta mensurvei isu-isu sosial yang ada untuk kemudian dibuatkan kebijakan-kebijakan untuk mengatasi beragam isu tersebut. Peran Dinas Sosial Kota Mataram tidak jauh beda dengan peran pekerjaan sosial lainnya, yaitu membantu masyarakat meningkatkan dan menggunakan kemampuannya secara efektif untuk melaksanakan tugas-tugas kehidupan dan memecahkan masalah-masalah sosial yang mereka alami. Tak terkecuali dengan kebijakan kesehatan yang bernama *Universal Health Coverage* (UHC) ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Dinas Sosial Kota Mataram dalam memberikan informasi mengenai program UHC. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan metode triangulasi sumber sebagai teknik keabsahan data. Melalui penelitian ini ditemukan bahwa strategi komunikasi Dinas Sosial Kota Mataram dilakukan secara verbal dengan memanfaatkan suatu layanan yang disebut dengan layanan satu pintu. Strategi komunikasi dianalisis berdasarkan 3 hal, yakni penentuan khalayak, penetapan metode, dan penyusunan pesan. Selain itu juga terdapat evaluasi yang dilakukan oleh Dinsos Kota Mataram terkait pelayanan staf front officer selaku yang memberikan informasi mengenai program UHC kepada masyarakat.

Kata Kunci: Dinas Sosial Kota Mataram, program UHC, dan strategi komunikasi.

COMMUNICATION STRATEGY OF THE SOCIAL DEPARTMENT OF MATARAM CITY IN PROVIDING INFORMATION ABOUT THE UNIVERSAL HEALTH COVERAGE (UHC) PROGRAM

Alsya Salsabila¹, Shinta Desiyana Fajarica², Eka Putri Paramita³

¹²³Communication Science Study Program, Universitas Mataram

ABSTRACT

The Social Department of Mataram City is one of the institutions that work on addressing various social issues circulating in the community, especially in Mataram City. The Social Department of Mataram City is tasked with analyzing and surveying the existing social issues to then formulate policies to address various issues. The role of the Social Department of Mataram City is not much different from other social work roles, which is to help the community improve and effectively utilize their abilities to carry out life tasks and solve the social problems they experience. This includes the Universal Health Coverage (UHC) policy. This research aims to understand the communication strategy of the Social Department of Mataram City in providing information about the UHC program. This is a descriptive research using a qualitative method. Data collection techniques employed by the researcher include interviews, observations, and documentation. Data analysis in this research involves data analysis techniques, data reduction, data presentation, and drawing conclusions using source triangulation as a data validity technique. Through this research, it was found that the communication strategy of the Social Department of Mataram City is conducted verbally by utilizing a service called a one-stop service. The communication strategy is analyzed based on three aspects: audience determination, method determination, and message composition. Additionally, there is an evaluation conducted by the Mataram City Social Department regarding the service provided by front officers who inform the public about the UHC program.

Keywords: Mataram City Social Department, UHC program, and communication strategy.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan informasi saat ini mampu memberikan pengaruh kepada perubahan yang tidak terbatas. Penyaluran informasi pun dapat beredar secara luas dan tidak dapat dihentikan, hal ini dapat memberikan dampak positif maupun negatif bagi masyarakat khususnya suatu instansi atau lembaga. Pada suatu instansi perubahan ini mampu memberikan keuntungan maupun kerugian. Apabila instansi tersebut mampu mengolah dan memberikan informasi terkait perencanaan dan kebijakan instansi dengan baik, maka akan berpengaruh kepada citra instansi di mata masyarakat. Namun, apabila suatu instansi gagal dalam mengolah dan memberikan informasinya maka instansi tersebut akan dipandang buruk oleh masyarakat. Khususnya instansi sosial yang menyentuh berbagai lapisan yang ada di masyarakat, termasuk di dalamnya berbagai hal yang berkaitan dengan informasi kebijakan kesehatan.

Informasi mengenai kebijakan kesehatan ini merupakan tanggung jawab dari instansi pemerintah yang ada. Mereka merupakan pembuat kebijakan sekaligus pengawas dari kebijakan itu sendiri. Oleh karena itu, berbagai informasi yang terkait dengan kebijakan yang berasal dari pemerintah harus dapat sampai dan berjalan sesuai dengan ekspektasi di masyarakat. Informasi yang disampaikan haruslah jelas dan tepat sasaran. Sebab bila tidak, kebijakan yang direncanakan, dikhawatirkan tidak dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

Salah satu tindakan yang berhasil dilakukan pemerintah untuk mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan kebijakan kesehatan adalah dengan dikeluarkannya suatu program/layanan yang disebut UHC. UHC merupakan singkatan dalam bahasa asing yaitu *Universal Health Coverage* (UHC) yang berarti pelayanan kesehatan universal. Pertama kali diumumkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2005, program UHC bertujuan untuk menyediakan akses pelayanan kesehatan yang merata dan terjangkau bagi seluruh penduduk di dunia. Seperti dilansir dari website Tana Toraja Diskominfo (tanatorajakab.go.id), UHC sendiri merupakan sistem jaminan kesehatan yang menjamin setiap warga masyarakat memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk promotif, preventif, penyembuhan dan rehabilitasi dengan biaya yang terjangkau.

Saat ini, program UHC telah diterapkan serta dievaluasi di setiap daerah di Indonesia. Dalam artikel berita yang dimuat oleh bisnis.tempo.co, Pemerintah Kota Medan memberi nama Program Jaminan Kesehatan Kota Medan sebagai nama lain UHC. Pencapaian terealisasinya program ini juga diiringi dengan peningkatan ketersediaan sarana, prasarana serta Sumber Daya Manusia (SDM) fasilitas kesehatan setempat, baik milik pemerintah maupun swasta. Berkaca kepada keberhasilan Pemerintah Kota Medan dalam meningkatkan pelayanan kesehatannya, Dinas Sosial Kota Medan telah mengantisipasi permasalahan terkait pelayanan kesehatan yang ada. Berdasarkan artikel yang dimuat oleh Antara Sumut, tercatat hingga Mei 2022, sisa penduduk Kota Medan yang belum terlindungi BPJS Kesehatan sebanyak 300,476 atau 11,2 %. Berdasarkan data yang sama juga, sebanyak 715.454 jiwa, di antaranya 681.744 orang sudah terdaftar di BPJS Kesehatan.

Untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat, Pemkot Medan melalui OPD terkait berusaha mempercepat pelayanan administrasi kependudukan (adminduk). Hal ini diupayakan agar pelayanan kesehatan dapat terlaksana dengan maksimal. Pemkot Medan juga menerapkan sistem jemput bola, yang dimaksudkan dengan membangun kerja sama dengan stakeholder dan melakukan pelayanan di rumah-rumah ibadah seperti masjid dan gereja.

Sementara untuk di Kota Mataram sendiri, program UHC dilaksanakan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional di Indonesia, termasuk di Kota Mataram. Dinas Sosial Kota Mataram memang tidak secara langsung ikut terlibat dalam pelaksanaan program UHC di Kota Mataram. Namun, Dinas Sosial Kota Mataram dapat berperan dalam mempromosikan program BPJS Kesehatan kepada masyarakat, terutama kepada kelompok masyarakat yang masih belum terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan.

Hal ini didasarkan kepada fakta yang ditemukan peneliti dalam kegiatan pra-penelitian selama menjalankan kegiatan magang di Dinas Sosial Kota Mataram. Peneliti melakukan kegiatan wawancara singkat bersama staff Dinas Sosial Kota Mataram, khususnya di bidang penanganan kemiskinan, perlindungan sosial, dan jaminan sosial. Dimana ada banyak masyarakat yang datang ke Dinas Sosial Kota Mataram untuk mengadu terkait pemenuhan bantuan kesehatan yang telah lama tergantikan oleh program UHC. Beberapa masyarakat banyak yang belum mengetahui program UHC. Bahkan tidak sedikit masyarakat yang kerap bertanya mengenai bantuan kesehatan gratis yang diberikan oleh pemerintah tidak berjalan semestinya. Sehingga masyarakat datang untuk menuntut perolehan akses pelayanan kesehatan dikarenakan kesusahan untuk berobat dan memperoleh pelayanan kesehatan secara gratis.

METODE

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode tersebut dipilih untuk mengkaji strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Sosial Kota Mataram dalam memberikan informasi mengenai program *universal health coverage* (UHC). Lokasi penelitian ini berada di Dinas Sosial Kota Mataram (Dinsos Kota Mataram) yang terletak di Jl. RA Kartini No. 03 Kelurahan Monjok Timur, Kecamatan Selaparang Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, yang berlangsung sejak Januari hingga Oktober 2023. Subjek dalam penelitian ini adalah Dinas Sosial Kota Mataram khususnya Bidang Penanganan Kemiskinan, Perlindungan Sosial dan Jaminan Sosial dan objek penelitian ini adalah strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kota Mataram dalam memberikan informasi mengenai program UHC.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Peneliti menggunakan teknik analisis yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan metode triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data dengan memeriksa data yang telah diperoleh melalui sumber perolehan data seperti hasil wawancara, observasi dan dokumentasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Sosial Kota Mataram adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kesejahteraan Sosial yang erupakan Perangkat Daerah baru, yang dibentuk untuk memenuhi Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dan melaksanakan Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram. Sebelumnya bernama Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Mataram. Implementasi UHC di Indonesia merupakan langkah progresif yang memerlukan kerja keras serta dukungan berkelanjutan dari pemerintah, lembaga-lembaga terkait,

dan masyarakat untuk mencapai visi penuh UHC di seluruh negeri. Sama halnya dengan pemerintah Kota Mataram. Pemerintah Kota Mataram telah menegaskan komitmennya untuk memberikan layanan kesehatan kepada penduduknya, terutama mereka yang berada dalam kondisi finansial yang kurang mampu. Upaya komitmen ini kemudian diwujudkan melalui status Kota Mataram sebagai peserta Universal Health Coverage (UHC) JKN-KIS BPJS Kesehatan pada tanggal 1 Juni 2022.

Terkait dengan masalah yang di teliti, bidang Penanganan Kemiskinan, Perlindungan dan Jaminan Sosial. Peneliti merupakan bidang yang menaungi kebijakan yang terkait dengan program UHC di bawah penanganan bidang Penanganan Kemiskinan, Perlindungan dan Jaminan Sosial. Dalam hal ini, yang umumnya melayani program pelayanan rekomendasi BPJS yang meliputi program UHC ditangani oleh Ibu Raihan, SE, selaku Kepala Seksi Jaminan Sosial Keluarga. Dalam pelaksanaan bidangnya, Ibu Raihan juga dibantu oleh seorang *front officer* yang terlibat langsung dalam penyebaran informasi mengenai program UHC kepada masyarakat di lapangan, yakni Ibu Yulistiawati. Beliau lah yang melangsungkan kegiatan tatap muka dengan masyarakat setiap harinya. Beliau juga merupakan perantara bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masalah terkait program sosial kepada pemerintah daerah.

Informasi Program UHC oleh Dinsos Kota Mataram

Program UHC merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dan fasilitas gratis kepada masyarakat guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya dalam bidang kesehatan. Program ini bertujuan untuk memberikan akses pelayanan kesehatan secara gratis kepada masyarakat yang dinilai tidak mampu.

Adapun penilaian mampu atau tidak mampu terhadap masyarakat ditentukan oleh kepala lingkungan atau kelurahan tempat mereka tinggal. Kemudian data terkait masyarakat yang kurang mampu ini nantinya akan diserahkan kepada Dinsos Kota Mataram untuk kemudian dimasukkan atau istilahnya input ke sistem yang tersedia dan akan segera terhubung ke rumah sakit, Dinas Kesehatan, dan juga instansi lain yang termasuk sebagai pelaksana dalam program UHC ini.

Dinsos Kota Mataram dalam hal ini berperan sebagai pihak yang menyediakan ‘data’ sekaligus bertugas sebagai yang menerima keluhan dari masyarakat sekaligus yang memberikan informasi terkait dengan program UHC ini. Jadi dapat dikatakan bahwa Dinsos Kota Mataram memiliki 2 *jobdesk* utama dalam program UHC di Kota Mataram, yakni sebagai pihak yang mendata masyarakat yang berhak menerima bantuan program UHC sekaligus yang menerima keluhan dan pengaduan dari masyarakat terkait program UHC ini.

Sistem Tata Cara Menyampaikan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan utama, sistem tata cara Dinsos Kota Mataram memberikan informasi mengenai program UHC secara tata muka. Hal ini sejalan dengan sistem *front office* atau layanan “satu pintu” dimana layanan ini melayani berbagai keluhan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, termasuk di dalamnya keluhan dan aduan terkait program UHC. Layaknya *front office* lainnya, *front office* di Dinsos Kota Mataram dilayani oleh beberapa staff yang disebut dengan *front officer*.

Informasi Mengenai UHC di Dinsos Kota Mataram Informasi Mengenai UHC di Dinsos Kota Mataram

Program kesehatan sebelumnya memiliki 3 sumber dana. Yang pertama ada Jaminan Kesehatan Nasional atau JKN yang dalam hal ini produknya merupakan BPJS Kesehatan dan dibiayai oleh pemerintah pusat. Kemudian yang kedua BPJS APBD 1 yang dibiayai oleh provinsi. Lalu yang ketiga ada dari APBD 2 dibiayai oleh Dinas Kesehatan Kota. Untuk program BPJS semua data penerimanya harus masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) untuk dapat menerima bantuan kesehatan dalam hal ini BPJS. Dulu masyarakat kesulitan untuk memperoleh bantuan kesehatan dikarenakan masyarakat harus sakit terlebih dahulu untuk mendapat pelayanan kesehatan. Misalnya, ketika masyarakat sakit mereka harus dibuatkan rekomendasi dari Puskesmas dan surat rekomendasi yang distempel oleh Dinsos Kota Mataram sebagai dasar untuk kemudian dapat berobat di rumah sakit yang dituju oleh Dinas Kesehatan Kota Mataram (Dikes Kota Mataram). Namun, masyarakat tidak langsung mendapat dan terdaftar sebagai penerima BPJS. Baru lah sebulan kemudian masyarakat dapat mendapatkan BPJS.

Jadi, kalau misalnya masyarakat mendapatkan rekomendasi dari Dinas Sosial Kota Mataram yang merujuk ke rumah sakit di Kota Mataram yang disetujui oleh Dikes Kota Mataram, mereka tidak bisa langsung mendapatkan pelayanan BPJS seketika itu. Akhirnya ini lah yang menghambat pelayanan masyarakat karena tidak mendapat pelayanan secara langsung. Maka dari itu setelah beberapa pertimbangan akhirnya diterapkanlah program UHC di Kota Mataram agar masyarakat yang tidak memiliki BPJS dapat berobat langsung ke rumah sakit dan langsung terdaftar sebagai penerima BPJS.

Maka dari itu, manfaat dari UHC ini sangatlah besar. Selain masyarakat tidak perlu menggunakan surat rekomendasi dari Dinas Sosial untuk dapat berobat ke rumah sakit dan menggunakan pelayanan BPJS, masyarakat hanya perlu membawa KTP untuk berobat dan mendapatkan BPJSnya secara langsung. Ketika masyarakat berobat ke rumah sakit dan BPJSnya sudah terdaftar, mereka dapat terdaftar di rumah sakit manapun yang telah bekerja sama dengan BPJS untuk mendapat pelayanan kesehatan secara gratis. Selain itu, masyarakat juga dibebaskan untuk memperoleh layanan kesehatan gratis dengan syarat berstatus sebagai warga Kota Mataram dan mau untuk ditempatkan di kelas 3, maka masyarakat dapat terdaftar dan menerima pelayanan kesehatan tanpa dipungut biaya.

Strategi Dinsos Kota Mataram Dalam Memberikan informasi Mengenai Program UHC

Untuk program UHC itu sendiri, Dinsos Kota Mataram telah melakukan upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait program UHC, salah satunya adalah dengan menyediakan layanan *front office*. Bagian ini merupakan bagian yang mengurus segala macam keluhan, pertanyaan, kritik, maupun saran dari masyarakat. Layanan front office di Dinsos Kota Mataram sendiri normalnya dilayani oleh 4 orang staff. Model komunikasi yang dilakukan biasanya bersifat 2 arah layaknya komunikasi pada umumnya, namun dengan catatan front officer yang memberikan banyak penjelasan atau banyak berbicara dan memberikan informasi dibandingkan dengan komunikasi timbal balik dimana komunikan dan komunikator sejajar. Hal ini dikarenakan tugas *front officer* dari Dinsos Kota Mataram adalah memberikan informasi terkait dengan program UHC dengan menggunakan bahasa yang dapat dipahami oleh masyarakat. Tak jarang front officer beralih dari bahasa Indonesia ke bahasa Sasak dalam memberikan penjelasan terkait program UHC. Hal ini diupayakan agar masyarakat dapat dengan mudah memahami penjelasan dan informasi yang diberikan oleh front officer Dinsos Kota Mataram.

Untuk mengenal khalayak, Dinsos Kota Mataram menyadari bahwa umumnya sasaran dari

khalayak publik yang berkunjung ke Dinsos Kota Mataram merupakan masyarakat yang kurang mampu. Biasanya masyarakat ini merupakan penerima bantuan sosial ataupun masyarakat yang umumnya menjadi fakir miskin dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ).

Namun hal ini tidak menjadikan batasan khalayak sasaran Dinsos Kota Mataram menjadi terpaku pada 2 khalayak tersebut. Faktanya, selama masa pra dan saat penelitian peneliti menemukan fakta bahwa masih banyak masyarakat yang tidak terdaftar sebagai penerima bantuan sosial datang untuk mendaftarkan diri sebagai calon penerima bantuan sosial. Mereka mengaku bahwa di wilayah tempat mereka tinggal mereka tidak pernah dilirik oleh pihak kelurahan untuk kemudian didaftarkan sebagai penerima bantuan sosial. Hal ini yang umumnya menimbulkan kecemburuan sosial di antara masyarakat, lantaran beberapa masyarakat yang dianggap ‘mampu’ didaftarkan sebagai penerima bantuan sosial, sedangkan masyarakat yang secara pekerjaan dan tempat tinggal tidak mampu tidak didaftarkan sebagai penerima bantuan sosial apapun.

Hal yang sama juga terjadi pada layanan kebijakan kesehatan yakni UHC. Beberapa masyarakat ada yang sudah pernah mendengar kata ‘UHC’ dan ada pula yang belum pernah mendengar UHC sama sekali. Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai beberapa masyarakat dengan kisaran umur 22-35 tahun dengan latar pekerjaan yang berbeda-beda, mulai dari ibu rumah tangga sampai dengan polisi.

Dikarenakan Dinsos Kota Mataram merupakan salah satu instansi yang membantu BPJS Kesehatan dengan Dinas Kesehatan dalam menyukseskan program UHC di Kota Mataram, maka proses penyusunan pesan yang dilakukan tidaklah begitu rumit. Hal ini dikarenakan Dinsos Kota Mataram hanya berperan sebagai unit yang membantu memberikan informasi sekaligus penampung keluhan dari masyarakat terkait dengan program kebijakan kesehatan yang berlaku di Kota Mataram.

Pola komunikasi dalam lingkup internal Dinsos Kota Mataram adalah seputar bidang penanganan kemiskinan, pelayanan dan jaminan sosial. Yang mana dalam hal ini, Ibu Raihan selaku pengurus sosial ahli muda Dinas Sosial Kota Mataram mengaku bahwa pola komunikasi internal terkait strategi dan penyelesaian masalah terkait keluhan mengenai program UHC hanya sebatas dengan dirinya sendiri dan *front officer*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu staff *front officer* Dinsos Kota Mataram, yakni Ibu Yulistiawati, beliau mengatakan bahwa di divisi *front office* tidak ada keterlibatan dan penggunaan media untuk berkomunikasi dan memberikan informasi terkait program UHC ke sesama pegawai Dinsos Kota Mataram maupun kepada masyarakat. Ketika masyarakat datang ke Dinsos Kota Mataram baik untuk mengajukan aduan maupun keluhan, masyarakat tetap dilayani secara tatap muka dan dengan komunikasi antarpribadi antara *front officer* dengan masyarakat.

Tentunya jika melihat urgensi dan manfaat dari program UHC ini untuk masyarakat khususnya bagi masyarakat yang kurang mampu dan sangat membutuhkan pelayanan kesehatan secara segera, maka program UHC ini sangat penting untuk ditingkatkan lagi. Terutama bahwa program ini gratis dan tidak memerlukan persyaratan yang banyak untuk dapat diakses. Hal ini tentunya menguntungkan masyarakat dan diharapkan dalam jangka panjang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kota Mataram.

Pelaksanaan evaluasi yang dilakukan oleh Dinsos Kota Mataram kurang lebih sama dengan

sistem dan tata cara penyebaran informasi mengenai program UHC ke masyarakat. Evaluasi yang terjadi terkait dengan penyebaran informasi mengenai program UHC ini dilaksanakan dengan 2 teknik, yaitu evaluasi dengan melakukan *cross check* yang terjadi dalam pihak internal yang melibatkan staf Dinsos Kota Mataram, dan melalui *form* survei yang ditujukan kepada masyarakat selaku penerima informasi mengenai program UHC.

Jadi, bisa disimpulkan bahwa evaluasi kegiatan dan kinerja program terkait sosialisasi program UHC di Dinsos Kota Mataram hanya dilakukan kurang lebih oleh dua pihak, yakni Yulistiawati dengan Ibu Raihan dan dilaksanakan secara situasional. Sangat jarang ditemukan masalah utama yang besar sehingga harus dilanjutkan ke pihak atas yakni Kepala Bidang Kemiskinan, Perlindungan dan Jaminan Sosial serta kepada Kepala Dinas Sosial Kota Mataram sekaligus kepada pelaksana utama program UHC ini yakni Dinas Kesehatan Kota Mataram. Karena perlu diingat bahwa peran Dinsos Kota Mataram dalam kegiatan ini adalah sebagai yang membantu mensosialisasikan program ini sekaligus pihak yang menerima keluhan, pengaduan, sekaligus mendata masyarakat yang layak menjadi sasaran penerima bagi program UHC ini sendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Dinas Sosial Kota Mataram dalam memberikan informasi tentang Program Universal Health Coverage (UHC), dapat disimpulkan sebagai berikut. Pertama, strategi yang dijalankan oleh Dinas Sosial Kota Mataram terkait dengan penyampaian informasi mengenai program UHC dimulai dengan perencanaan yang dilakukan oleh Ibu Raihan, Kepala Seksi Jaminan Sosial Keluarga, bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kota Mataram. Kedua, pelaksanaan pemberian informasi mengenai program UHC oleh Dinas Sosial Kota Mataram dilakukan melalui 9u acara, yaitu melalui tatap muka dan media digital. Meskipun begitu, metode penyebaran informasi masih berlangsung secara verbal, melalui komunikasi interpersonal antara staf petugas front officer dan masyarakat yang datang mengadu ke Dinas Sosial Kota Mataram. Ketiga, evaluasi terkait kegiatan penyebaran informasi mengenai program UHC dilaksanakan melalui cross-check dan diskusi antara Kepala Seksi Jaminan Sosial dengan staf front officer, serta dengan penyediaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan front office Dinas Sosial Kota Mataram. Meskipun Dinas Sosial Kota Mataram tidak memiliki peran dalam pembuatan kebijakan, mereka masih menghadapi kendala dalam menjalankan tugasnya dalam membantu keberhasilan program-program pemerintah karena terbatasnya sarana dan metode komunikasi terhadap masyarakat kurang mampu.

Dalam hal saran berdasarkan temuan penelitian mengenai Strategi Dinas Sosial Kota Mataram dalam Program Universal Health Coverage (UHC), ada beberapa rekomendasi yang dapat diajukan. Pertama, perlu dibuatkan papan informasi, selebaran, baliho, atau konten informasi di area yang dapat dijangkau oleh masyarakat, terutama di Dinas Sosial Kota Mataram, yang menjelaskan keunggulan dari program UHC untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pelayanan kesehatan gratis bagi warga yang kurang mampu. Kedua, perlu memberikan informasi yang memadai kepada Kepala Lingkungan atau Kepala Lurah di setiap kelurahan untuk mendukung penyebaran informasi tentang program UHC kepada warga mereka. Ketiga, Dinas Sosial Kota Mataram perlu aktif di berbagai platform digital untuk memberikan informasi tentang program-program sosial, sehingga dapat memberikan edukasi, pemahaman, dan pengenalan program-program pemerintah kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Mataram.go.id Dinas Sosial Kota Mataram. Tentang Kami. Dinas Sosial Kota Mataram – Dinas Sosial Kota Mataram (mataramkota.go.id) [18 Januari 2023]
- Diskominfo.tanatorajakab.go.id. 2022. Program Dan Prosedur Pelayanan Kesehatan UHC (Universal Health Coverage) Kabupaten Tana Toraja. <http://diskominfo.tanatorajakab.go.id/program-dan-prosedur-pelayanan-kesehatan-uhc-universal-health-coverage-kabupaten-tana-toraja/> [23 Desember 2022]
- Bisnis.tempo.co. 2022. 96,08 Persen Warga Medan Sudah Terjamin Program JKN. 96,08 Persen Warga Medan Sudah Terjamin Program JKN - Bisnis Tempo.co [6 Januari 2023]
- Melinda, Mey. 2022. Strategi Komunikasi Humas Polda NTB Dalam Menjaga Citra Kepolisian. Universitas Mataram. Mataram.
- Yuliani, Kartika Febri. 2017. Efektivitas Program Pelayanan Kesehatan Gratis (P2KM) Di Kota Bandarlampung. Universitas Lampung. Bandarlampung.
- Suryani, Ida W. 2015. Perencanaan dan Strategi Komunikasi Dalam Pembangunan. Dakwah IAIN. Samarinda.
- Program UHC, Seluruh Warga Mataram Kini Dapat Pelayanan Kesehatan Gratis (2022) Program UHC, Seluruh Warga Mataram Kini Dapat Pelayanan Kesehatan Gratis - Lombok Post (jawapos.com) [5 Oktober 2023]
- Arifin, Anwar. 1994. Strategi komunikasi, Sebuah Pengantar Ringkas. Bandung: CV Armico.
- Putri, Aulia Febriani. "Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur dalam Mensosialisasikan Internet Sehat di Kota Samarinda. Jurnal Ilmu Komunikasi, 4.2 (2016): 165-175.
- Anggara, Deny Tri. "Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika Dan Persandian (DKIP) Kabupaten Bulungan Dalam Pencegahan Penyebaran Hoax Tentang Covid 19 Melalui Media Sosial Whatsapp." (2022)