

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Iklan layanan masyarakat digunakan oleh suatu institusi pemerintahan dalam mensosialisasikan, menyampaikan informasi, mempersuasifkan suatu tujuan untuk keuntungan sosial demi penambahan pengetahuan, kesadaran sikap dan perubahan perilaku masyarakat terhadap tayangan iklan yang disampaikan agar masyarakat tergiring kearah yang baik.

Demi kesejahteraan umum pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Menurut buku saku Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) buku saku seri 2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menurut Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah transformasi dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik menurut Undang-Undang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Salah satu bentuk program dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah bagi masyarakat yang tidak mampu. Program ini merupakan salah satu wujud komitmen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai bentuk program.

Selama ini banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang mahal biaya kesehatan. Dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) masyarakat dapat mempermudah mendapatkan fasilitas kesehatan. Walaupun pemerintah telah membuat program yang sebaik-baik untuk kesejahteraan masyarakat tentunya diperlukan komunikasi karena sangat penting dalam melakukan interaksi. Sering terjadi kesalahan penafsiran pesan yang diterima oleh komunikan sehingga berakibat lanjut terhadap ketidakpuasan antara pengguna layanan jasa dan pemberi layanan. Banyak keluhan yang muncul dari masyarakat mengenai program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) seperti terhadap buruknya pelayanan, prosedur yang rumit, bertele-tele dan harus melalui sistem rujukan yang berjenjang. Sebagian besar keluhan masyarakat adalah terkait ketidakpahaman atau ketidaktahuan akan sistem, prosedur, hak, kewajiban serta manfaat program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini.

Iklan layanan masyarakat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai program jaminan kesehatan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti tujuan iklan layanan masyarakat untuk menambah pengetahuan, kesadaran sikap dan perubahan perilaku. Iklan ini juga diharapkan dapat merubah sikap masyarakat terhadap permasalahan yang ada di Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS).

cnnindonesia.com (09/04/2015, 17.00 WIB) menyebutkan bahwa :

Sahroni yang merupakan peserta BPJS Kesehatan mengatakan “Lama banget. Tadi airnya mati, jadi dokter turun kebawah untuk buang air. Kami menunggu lebih lama lagi.” Dia menyangkan untuk berobat harus lama mengantri. Dia juga mengeluh karena harus tetap membayar obat, sehingga harus merogoh kocek sendiri untuk membayar obat.

Masih terdapat beberapa masyarakat yang merasa kecewa atas layanan kesehatan BPJS, karena harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan kesehatan. Permasalahan lain pun muncul terkait pelayanan BPJS yaitu :

Menurut staf khusus Menteri Bidang Peningkatan Pelayanan Kementerian Kesehatan Prof Akmal Taher, setelah dua tahun berlangsung program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melakukan berbagai evaluasi dalam mengatasi masalah krusial yang ada. Dari evaluasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebesar 15-20 persen pengguna Penyelenggara Jaminan Sosial (JKN) yang jumlahnya jutaan dan tidak puas. Seperti, bagaimana kepesertaan, pelayanan medik atau akses yang belum tuntas. Jakarta, Selasa (22/12/2015). (Liputan6.com, 2015)

Seperti yang dilansir berita diatas masih banyak dari jutaan masyarakat yang tidak puas atas layanan yang diberikan. Banyak persepsi yang muncul bahwa layanan ini tidak memuaskan bahkan menyulitkan sehingga membuat masyarakat

cenderung tidak suka. Selain itu ada beberapa permasalahan yang muncul dalam masyarakat dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ini.

Sistem pelayanan kesehatan pun dalam undang-undang telah diatur, sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Dari segi pelayanan, masyarakat harus mengenal istilah *clinical pathway* merupakan sistem kesehatan berjenjang. misalnya pasien harus memeriksakan diri mulai dari Fasilitas Kesehatan pertama dan apabila penyakitnya tidak dapat diatasi maka dia dapat dirujuk ke Fasilitas kesehatan rujukan. Dari satu sisi, JKN sangat membantu pasien kronis semisal penderita jantung yang harus operasi ring atau bypass. Namun disisi lain, berbagai keluhan juga muncul. Beberapa antrean pemeriksaan, rawat inap dan operasi di Fasilitas Kesehatan masih kerap terjadi seperti misalnya di RSUD Budhi Asih. Belum lagi kesan BPJS membuat pasien merasa dinomor duakan di rumah sakit karena dilayani dengan loket terpisah serta pelayanan yang berbeda dengan pasien umum lainnya. Salah satu pasien bernama Evi pengguna BPJS melakukan pemeriksaan USG mammae karena benjolan di payudaranya. Namun pihak radiologi mengatakan, antrean pasien mencapai 500 orang dalam bulan ini sehingga dalam sehari, mereka harus melayani sekitar 40 orang. Hal ini membuat Evi harus menunggu setidaknya satu bulan (tidak pasti) untuk memeriksa kondisinya. (health.liputan6.com, 2015)

Ternyata masih ada permasalahan yang muncul dimasyarakat mengenai layanan Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS). Dengan adanya iklan layanan masyarakat yang tayang adakah perubahan sikap masyarakat setelah melihat iklan tersebut dengan mengandung pesan-pesan yang mengajak masyarakat dan memberikan informasi, iklan ini disampaikan oleh aktris Indonesia yang sedang mengalami penyakit yang cukup parah.

Di hari kanker sedunia, aktris Ria Irawan berbagi semangat kepada penderita kanker di RS Cipto Mangunkusumo. Dia mengungkapkan bagaimana pengalamannya menggunakan JKN melalui kartu BPJS Kesehatan. "Saya juga pakai BPJS bu, nunggu, ngatre. Nggak apa-apa, kan kita ingin sehat, ingin sembuh' ditulis Rabu (4/2/2015). (health.liputan6.com, 2015)

Dengan beberapa pendapat diatas, maka peneliti menggunakan objek yaitu iklan layanan masyarakat Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) yang bertujuan untuk menggunakan layanan kesehatan. Pada iklan ini memberikan informasi tentang layanan Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) baik dari fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Iklan layanan masyarakat memberikan informasi kepada khayak tentunya harus bersifat mengajak dan mendidik sehingga tujuan dapat tersampaikan dengan baik beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan terkait iklan layanan masyarakat adalah Hilda (2015) dalam penelitian ini mengukur pengaruh tayangan iklan layanan masyarakat earth hour tentang penggunaan energi di televisi terhadap pengetahuan dan sikap siswa/i SMPN10 Samarinda. Dalam penelitian ini menunjukkan tayangan iklan earth hour mempengaruhi pengetahuan

dan sikap siswa/i terhadap cara penggunaan energi dan mempengaruhi dalam mengambil keputusan hemat listrik.

Kemudian Putri (2012) dalam penelitiannya mengukur pengaruh tingkat pendidikan, pengetahuan, sikap dan terpaan iklan layanan masyarakat KB versi Shireen Sungkar & Teuku Wisnu ditelvisi terhadap perilaku KB pada wanita atau pria di usia subur, dalam penelitian ini menunjukkan sikap yang mendukung terhadap partisipasi pria dan wanita dalam KB.

Selain itu Hastuti (2013) dalam penelitiannya mengukur efektivitas Iklan layanan masyarakat gas LPG 3 Kg yang ditayangkan di televisi. Berdasarkan hasil penelitiannya iklan layanan masyarakat gas LPG 3 Kg yang ditayangkan di televisi sudah cukup efektif jika dilihat dari kualitas pesan iklan, daya tarik iklan dan frekuensi penayangan iklan.

Dari ketiga penelitian diatas mengukur pengaruh iklan layanan masyarakat, namun pada penelitian pertama mengukur tayangan iklan layanan masyarakat terhadap sikap siswa/i mengenai tata cara penggunaan hemat energi. Pada penelitian kedua mengukur pengaruh iklan layanan masyarakat terhadap sikap mendukung terhadap partisipasi pria dalam KB dan sikap istri terhadap partisipasi pria dalam KB. Dan dalam penelitian ketiga hanya mengukur efektivitas iklan layanan masyarakat ditelvisi tentang LPG 3 Kg.

Sedangkan pada penelitian ini penulis akan mengukur pengaruh iklan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap sikap pada peserta BPJS agar sabar dan bijaksana dalam menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan, berdasarkan fenomena diatas dan hasil penelitian sebelumnya dengan hasil bervariasi yang condong kearah positif antara pengaruh iklan dan sikap konsumen peneliti ingin melakukan penelitian terhadap masyarakat yang melihat iklan tersebut maupun pengguna pelayanan BPJS apakah dengan dikeluarkannya Iklan Layanan Masyarakat oleh Kementrian Kesehatan mengenai BPJS program JKN versi Ria Irawan menyampaikan bahwa sebagai pasien harus cerdas, harus sabar karena yang sakit banyak dan juga jangan lupa untuk membayar iuran.

Pada iklan ini mengandung pesan agar para pengguna layanan Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) ini tidak melulu selalu mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan, karena sebagai publik figur Ria Irawan juga

menggunakan layanan Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) dapat terpengaruh dan pesan yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat. Maka dari itu peneliti memilih judul “Pengaruh Iklan Layanan Masyarakat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Versi Ria Irawan di Televisi Terhadap Sikap Peserta BPJS. (Survey di Puskesmas Kemiri Muka Depok)”.

## **I.2. Rumusan Masalah**

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

“Seberapa besar pengaruh Iklan Layanan Masyarakat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Versi Ria Irawan di Televisi terhadap sikap pada peserta BPJS yang terdaftar di Puskesmas Kemiri Muka Depok?”

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur besarnya pengaruh Iklan Layanan Masyarakat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Versi Ria Irawan di Televisi terhadap sikap pada peserta BPJS yang terdaftar di Puskesmas Kemiri Muka Depok.

## **I.4. Manfaat Penelitian**

Selain memiliki tujuan, penelitian ini juga memiliki manfaat secara praktis dan teoritis.

### **I.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan dan referensi sebagai penelitian yang sejenis dalam Ilmu Komunikasi khususnya bidang Periklanan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca tentang teori-teori dalam periklanan yang salah satunya iklan layanan masyarakat dan sikap peserta BPJS.

### **I.4.2. Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan pengetahuan terhadap pengaruh iklan layanan masyarakat terhadap sikap peserta BPJS dapat menambah pengetahuan pembaca.
- b. Penelitian ini berguna bagi penulis sebagai penulis sebagai pengalaman dalam melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.
- c. Bagi penyelenggara pelayanan jasa diharapkan mampu menjadi tolak ukur seberapa berpengaruhnya penayangan iklan layanan masyarakat di televisi terhadap sikap peserta BPJS.

### **I.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II KERANGKA TEORI**

Berisikan teori-teori dasar yang memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan dan juga definisi konsep yang berkaitan dengan penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metode penelitian, populasi dan sampel teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data dan waktu penelitian.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab hasil penelitian berisi mengenai deskripsi objek penelitian, deskripsi hasil penelitian, analisis variabel, analisis inferensial serta hasil penelitian dan pembahasan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab penutup berisi kesimpulan dan saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Memuat referensi buku yang digunakan dalam menyusun skripsi untuk melengkapi penumpulan data data dan progres pengerjaan penelitian.

## LAMPIRAN

Memuat data-data yang digunakan dalam penelitian.

