

KOMUNIKASI PELAYANAN DINAS SOSIAL DALAM PROGRAM JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT MISKIN (JKMM)

Oleh:

Ananda Kharomah Riantino (192022000124)

Dosen Pembimbing :

Didik Hariyanto

Progam Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

April, 2023



Pendahuluan

- Dinas sosial menjadi organisasi perangkat daerah dimulai pada tahun 2017 yang sebelumnya bergabung Bersama Dinas Ketenagakerjaan. Dinas sosial memiliki beberapa layanan khususnya urusan sosial seperti Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM). Banyaknya pemohon layanan JKMM menjadi perhatian penting dengan adanya data pada Tahun 2022 sebanyak 9.704 orang Pemohon dengan rata-rata 807 orang perbulan telah melakukan permohonan JKMM yang ditangani langsung oleh dua petugas pelayanan yang melayani secara online maupun offline.
- Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari seberapa efektif program tersebut dan bagaimana pelayanan organisasi di teruskan kepada masyarakat. Ketidaktepatan informasi dan komunikasi yang mungkin terjadi dapat menghambat partisipasi aktif masyarakat dan menyebabkan ketidakpercayaan terhadap program tersebut dengan adanya pengaduan pada program JKMM.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

- Apakah komunikasi pelayanan di dinas sosial kabupaten sidoarjo dalam program JKMM sudah melaksanakan komunikasi yang efektif ?

Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui apakah komunikasi pelayanan di dinas sosial sidoarjo dalam program JKMM sudah melaksanakan komunikasi pelayanan yang efektif.

Teori

- Menggunakan Teori yang dicetuskan oleh Joseph A. DeVito tentang efektivitas komunikasi. Terdapat 5 kualitas umum yang dipertimbangkan dalam efektivitas komunikasi yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Metode

- Metode yang digunakan menggunakan deskriptif kualitatif. teknik Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data atau informasi dari obyek penelitian. Data di analisis dengan menggunakan metode deskriptif dan kualitatif, memungkinkan untuk penjelasan yang jelas tentang Komunikasi pelayanan Di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dalam program pelayanan JKMM dan fakta yang berkaitan dengan masalah yang ditemukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

- “Dalam pelaksanaan penyampaian dan kemudahan akses informasi oleh masyarakat, kami memiliki saluran informasi program melalui web dinas sosial dan media sosial, kami telah melakukan sosialisasi kepada petugas operator desa dan relawan Dinas Sosial agar informasi program rekomendasi JKMM ini dapat di jangkau secara langsung kepada seluruh lapisan masyarakat” Kepala Dinas Sosial Bapak Ahmad Misbahul Munir 22 Mei 2023
- Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan oleh bapak misbahul munir selaku kepala Dinas Sosial menunjukkan bahwa Dinas sosial memiliki keterbukaan informasi yang telah disampaikan secara terbuka dan tidak menutup kemungkinan adanya masukan dari masyarakat melalui saluran media informasi yang telah disediakan. Hal ini juga menunjukkan adanya sikap mendukung dalam komunikasi pelayanan sosial dengan memberikan dukungan adanya sosialisasi kepada operator dan relawan Dinas Sosial agar informasi dengan lebih cepat tersampaikan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Hasil Dan Pembahasan

- “ kami memiliki dua jenis layanan yaitu online dan offline. Sebelum mendapatkan surat rekomendasi JKMM ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi antara lain kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan tidak mampu dari desa hingga ke kecamatan setempat dan surat rujukan atau rawat inap dari rumah sakit yang di rekomendasikan. Persyaratan ini bisa dilihat di Instagram dinas sosial, SI WHAPIK, SIPRAJA, dan Web Dinas Sosial. Dalam pelayanan online, kami menggunakan aplikasi SI WHAPIK dan SIPRAJA untuk mengakomodir masyarakat yang memiliki masalah akomodasi melalui operator desa. Jika pelayanan offline, kami melalui tatap muka langsung, dan banyak permasalahan yang timbul diluar kendali masyarakat yang masih dapat ditangani oleh JKMM sehingga kami tangani secara langsung selaras dengan moto pelayanan kami yang secara sigap, obyektif, solutif tanpa memandang siapa pemohon JKMM dengan selalu memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan” Tino Maulana (Petugas Pelayanan JKMM Dinas Sosial) 22 Mei 2023.
- Sesuai dengan wawancara dengan petugas pelayanan bahwa Dinas Sosial memiliki sikap positif melayani masyarakat yang memiliki masalah dengan jarak dan akomodasi sehingga masyarakat merasa mendapatkan respon positif dan merasa percaya akan adanya pelayanan tepat.

Hasil Dan Pembahasan

- “Saya dapat informasi JKMM dari SLRT di kelurahan tempat saya, yang katanya petugas dari Dinas Sosial. waktu itu saya tidak memiliki biaya dan mau mengaktifkan kis istri saya yang mati untuk perawatan mau lahiran di rumah sakit rsud, kata petugas, ini bisa dibiayai melalui JKMM dengan adanya persyaratan yang harus dilengkapi, tetapi apabila kondisi istrinya akan melahirkan sekarang bisa langsung dibawa ke rumah sakit terlebih dahulu. Untuk mengurus surat rekom JKMM bisa setelah adanya tindakan dari rumah sakit” Ismun Choir 22 Mei 2023
- Sesuai dengan wawancara oleh Ismun Choir selaku penerima JKMM atau pemakai layanan bahwa Dinas Sosial telah memiliki sikap positif dan kesetaraan dalam komunikasi yang dilakukan oleh dinas sosial melalui relawannya telah tersampaikan dengan baik dan tepat sasaran dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil Dan Pembahasan

- “ saya sangat terbantu dikarenakan pelayanan JKMM memberikan efek yang begitu besar bagi masyarakat yang kurang mampu, saya merasa senang dengan datang langsung ke kantor Dinas Sosial untuk pembuatan JKMM karena istri saya yang harus segera pulang dari rumah sakit umum. petugas pelayanan juga mendengarkan keluhan saya dan menjelaskan dengan tenang dan jelas kekurangan dokumen yang diperlukan untuk perpanjangan JKMM” Ismun Choir 22 Mei 2023
- Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan oleh ismun choir membuktikan bahwa Dinas Sosial memiliki sikap empati terhadap situasi yang membantu masyarakat dalam kondisi kesusahan menjadi tenang dikarenakan biaya yang di tanggunginya sudah terbayarkan.

Kesimpulan

- Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo telah menjalankan komunikasi pelayanan yang efektif dalam program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM). Di buktikan dengan 5 kualitas umum dalam efektivitas komunikasi yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan telah dilaksanakan sehingga terpenuhi.

Referensi

Andi Irfadillah. (2021). Efektivitas Komunikasi Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

Didik Hariyanto. (2021). Buku Pengantar Ilmu Komunikasi.

Didik Hariyanto, L. N. A. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pedagang Madura Terhadap Akulturasi Budaya Dan Etos Kerja Masyarakat Lokal Di Pasar Larangan Sidoarjo. <https://doi.org/10.21070/Kanal.V%Vi%I.3053>

Erlisa Saraswati, F. N. (2021). Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Penguatan Potensi Bumdes Pada Pelaksanaan Padat Karya Tunai Desa Di Masa Covid-19. 6(2). Jurnal Pemerintahan Dan Politik Volume 6 No.2 mei 2021

Fajriyah, N., Ri'aeni, I., & Yusron, A. (2019). Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Program Kerja Pos Yandu. Jurnal Interact, 8(1). <http://ojs.atmajaya.ac.id/index.php/fiabikom/index>

Hardiyansyah. (2015). Buku Komunikasi Pelayanan Publik Tentang Pelayanan Publik.

Mei Normasari. (2019). Komunikasi Interpersonal Akan Efektif Apabila Dalam Diriseseorang Ada Perilaku Supportiveness.

Noviana Diswantika, Y. R. Y. (2022). Model Bimbingan Dan Konseling Bermain Cognitive-Behavior Play Therapy Untuk Mengembangkan Empati Mahasiswa. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/AN-NUR>

Nur Rahayu Septiasari, D. H. H. (2021). Faktor Efektivitas Komunikasi Humas Dalam Sosialisasi Program Pada Masa Pandemi Covid-19 (Survey Eksplanatif Humas Kemendikbud Dalam Sosialisasi Program Belajar Dari Rumah Di Tvri). <https://doi.org/10.29313/.V7i1.27256>

Paramithasari, N., & Kartika, R. (2017). Lima Kualitas Sikap Komunikasi Antar Pribadi Oleh Unit Customer Complaint Handling Pt Bni Life Insurance. Journal of Strategic Communication Vol. 8, No. 1, Hal. 1-11. September 2017 Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Pancasila.

Rahmi, H. A., Teluma, R. L., & Hadi, A. P. (2020). Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi Laporan! In Journal Of Southeast Asian Communication (Vol. 1).

Sari Pertiwi, D. (2017). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Di Pt. Pln (Persero) Rayon Samarinda Ulu. Ejournal Ilmu-Komunikasi, 2017(1), 98-112.

Terima Kasih 😊

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya beserta kesulitan
itu ada kemudahan”.
(QS. Al-Insyirah: 6)

