

**PEMANFAATAN WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI
PELAYANAN
(Studi Deskriptif Layanan PANDAWA BPJS Kesehatan Cabang Padang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh :

Melati Tri Wangi
1810862016



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

**PEMANFAATAN *WHATSAPP* SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI
PELAYANAN
(Studi Deskriptif Layanan PANDAWA BPJS Kesehatan Cabang Padang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh :
Melati Tri Wangi
1810862016



Pembimbing:
Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom.
Annisa Anindya, S.I.Kom, M.Si.

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ABSTRAK

Pemanfaatan WhatsApp sebagai Media Komunikasi Pelayanan (Studi Deskriptif Layanan PANDAWA BPJS Kesehatan Cabang Padang)

Oleh:

Melati Tri Wangi

181082026

Pembimbing:

Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom.

Annisa Anindya, S.I.Kom, M.Si.

BPJS Kesehatan Cabang Padang merupakan badan hukum publik yang bertugas dalam penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) bagi peserta JKN-KIS Kota Padang. BPJS Kesehatan membuktikan penerapan digitalisasi oleh pemerintah dengan menghadirkan inovasi kanal pelayanan online menggunakan WhatsApp yaitu layanan PANDAWA. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan layanan PANDAWA sebagai media pelayanan BPJS Kesehatan dan menganalisis upaya BPJS Kesehatan Cabang Padang dalam menarik masyarakat menggunakan layanan PANDAWA. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan paradigma post-positivisme. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan peserta JKN-KIS yang sudah pernah menggunakan layanan PANDAWA pelayanan administrasi menjadi lebih mudah dan dapat menghemat waktu, tenaga, dan juga uang sehingga dapat menyederhanakan urusan administrasi. Namun karena layanan PANDAWA menggunakan media sosial WhatsApp, gangguan sistem atau sistem error beberapa kali terjadi. Untuk menarik masyarakat menggunakan layanan PANDAWA, BPJS Kesehatan Cabang Padang saluran komunikasi interpersonal yang terjadi di kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang dan komunikasi massa berupa media sosial dan media cetak. Usaha BPJS Kesehatan Cabang Padang mensosialisasikan layanan PANDAWA dinilai masih belum optimal ditandai dengan masih banyaknya peserta JKN-KIS yang datang ke kantor untuk sekedar melakukan pelayanan administrasi.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan Cabang Padang, Layanan PANDAWA, Komunikasi Pelayanan Publik, WhatsApp

ABSTRACT

The Utilization of WhatsApp as a Communication Media Service (Study Case PANDAWA BPJS Kesehatan Cabang Padang)

By:

Melati Tri Wangi

181082026

Supervisors:

Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom.

Annisa Anindya, S.I.Kom, M.Si.

BPJS Kesehatan of Padang Branch is a public legal entity tasked with administering the National Health Insurance–Healthy Indonesia Card (JKN-KIS) program for Padang City JKN-KIS participants. BPJS Health proves the implementation of digitalization by the government by presenting an innovative online service channel using WhatsApp, namely the PANDAWA service. This research aims to analyze the use of PANDAWA services as a medium for BPJS Kesehatan services and analyze the efforts of BPJS Kesehatan of Padang Branch in attracting people to use PANDAWA services. This research uses qualitative methods with a descriptive approach and a post-positivism paradigm. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The results of the research show that the benefits felt by JKN-KIS participants who have used PANDAWA services, administrative services are easier and can save time, energy and money so that they can simplify administrative matters. However, because the PANDAWA service uses WhatsApp social media, system problems or system errors occurred several times. To attract people to use PANDAWA services, BPJS Kesehatan of Padang Branch, interpersonal communication channels that occur at the BPJS Health Padang Branch office and mass communication in the form of social media and print media. BPJS Kesehatan of Padang Branch's efforts to socialize PANDAWA services are considered to be still not optimal, as indicated by the large number of JKN-KIS participants who come to the office to simply carry out administrative services.

Keywords: *BPJS Kesehatan of Padang Branch, PANDAWA Service, Public Service Communications, WhatsApp*