

Analisis Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh Humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar

Aqil Fakhri Alra¹, Muhammad Al Assad Rohimakumullah²

¹ Hubungan Masyarakat Digital, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia, aqilfakhrialra@student.telkomuniversity.ac.id

² Hubungan Masyarakat Digital, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia, assadr@telkomuniversity.ac.id

Abstract

Mobile JKN users at Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar Hospital continue to experience an increase in users at 25% per November 2024, while BPJS expects it to be 100%. Public Relations has increased the use of Mobile JKN to the people of Tanah Datar Regency. The purpose of this study was to determine the communication strategy in the socialization of the use of the Mobile JKN application by the public relations of Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar Hospital. The study used a case study method with a qualitative approach and used data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. This study involved three types of informants with seven sources used in this study, consisting of three Key Informants, three supporting Informants, and one Expert Informant. In the data analysis technique, the author used the Nvivo application with the aim of interview transcript results, coding related answers, classifying data, tracing keywords and data visualization in order to find patterns, and a more detailed and deeper understanding. The research is based on the concept of communication management planning, organizing, actuating, controlling (POAC). The results of the study showed that the public relations of Prof. Dr. MA Hanafiah SM Batusangkar Hospital's communication strategy focused on the role of officers in direct education because the patients who came were generally elderly and technologically illiterate.

Keywords: Public Relations, Patients, Use of Mobile JKN, POAC, Communication Strategy

Abstrak

Pengguna *Mobile JKN* pada RSUD Prof. Dr.M.A Hanafiah SM Batusangkar terus mengalami kenaikan pengguna di angka 25% per bulan November 2024, sedangkan dari BPJS mengharapkan pada angka 100%. Humas telah meningkatkan penggunaan *Mobile JKN* kepada masyarakat Kabupaten Tanah Datar. Tujuan daripada penelitian ini dilakukan adalah mengetahui strategi komunikasi dalam sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* oleh humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar. Penelitian menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teknik pengambilan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini melibatkan tiga jenis informan dengan tujuh narasumber yang digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari tiga Informan Kunci, tiga Informan pendukung, dan satu Informan Ahli. Dalam teknik analisis data, penulis menggunakan aplikasi Nvivo dengan tujuan hasil transkrip wawancara, mengkode jawaban yang berhubungan, menggolongkan data, menelusuri *keyword* dan visualisasi data agar ditemukan pola, dan pengertian yang lebih detail dan dalam. Penelitian didasarkan pada konsep manajemen komunikasi *planning, organizing, actuating, controlling* (POAC). Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar strategi komunikasi berfokus pada peran petugas dalam edukasi langsung karena pasien yang datang umumnya lansia dan gagap teknologi.

Kata kunci : Humas, Pasien, Penggunaan *Mobile JKN*, POAC, Strategi Komunikasi

I. PENDAHULUAN

Pengguna *Mobile JKN* masyarakat Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat yang dibawah oleh RSUD Prof.Dr.M.A Hanafiah SM Batusangkar terus mengalami kenaikan pengguna dari bulan Januari hingga November 2024. Jumlah pengguna *Mobile JKN* meningkat sebesar total 25%, sedangkan transformasi digitalisasi dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mengharapkan pada angka 100%. Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof. Dr. M.A Hanafiah SM telah meningkatkan penggunaan *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional) kepada masyarakat Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dilandasi oleh transformasi digitalisasi pelayanan kesehatan, Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS mengeluarkan arahan kepada setiap lembaga kesehatan seperti rumah sakit, untuk mengarahkan peserta JKN mengakses aplikasi Mobile JKN tersebut. Arahan tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 24 tahun 2022, yang menyatakan bahwa proses transisi dari rekam medis manual ke elektronik harus rampung sebelum 31 Desember 2023 (Permenkes, 2022).

Bulan	Jumlah Pasien MJKN	Jumlah Pasien	Persentase Pasien MJKN
November	945	3826	25%
Oktober	1532	6681	23%
September	1500	5890	25%
Agustus	1517	6405	24%
Juli	1251	6324	20%
Juni	1148	6676	17%
Mei	321	6719	5%
April	86	6831	1%
Maret	61	6805	1%
Februari	49	6911	1%
Januari	52	6446	1%

Gambar 1.1 Penggunaan Mobile JKN di RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar
 Sumber: Data RSUD Prof.DR.M.A Hanafiah SM Batusangkar (2024)

Berdasarkan data tersebut, dapat diartikan bahwasannya memang masyarakat Tanah Datar masih banyak yang belum menggunakan *Mobile JKN* untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Prof.Dr.M.A Hanafiah SM Batusangkar. Mulai dari pelaksanaan pada bulan Januari hingga November tahun 2024, adanya peningkatan pemakaian *Mobile JKN* oleh masyarakat Tanah Datar. Dari data tersebut memperlihatkan bahwasannya *Mobile JKN* di kalangan pasien yang mengunjungi ke RSUD Prof.DR.M.A Hanafiah SM Batusangkar tidak mencapai setengah dari jumlah pasien per bulannya dalam penggunaan *Mobile JKN* untuk mendapatkan layanan kesehatan yang lebih baik.

Menurut Maureen Hitipeuw dalam kompas.com (2021) hal-hal yang membuat masyarakat tidak melek terhadap teknologi yaitu, masyarakat merasa tidak punya waktu untuk belajar karena kesibukannya, beberapa masyarakat yang menganggap bahwa internet atau teknologi sesuatu yang mahal, dan sebagian masyarakat merasa internet bukan sesuatu yang penting.

Tabel 1.1 Perbandingan Penggunaan Internet, Populasi dan Kepesertaan JKN Provinsi Sumatera Barat

Wilayah	Persentase Pernah Akses Internet	Persentase Tidak Pernah Akses Internet	Populasi	Kepesertaan JKN
Kabupaten Tanah Datar	68,23%	31,77%	392,7 ribu	72,45%
Kabupaten Lima Puluh Kota	63,60%	36,40%	405,7 ribu	64,33%

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat, 2024

Berdasarkan tabel di atas data BPS Sumatera Barat tahun 2024, sekitar 68,23% warga Kabupaten Tanah Datar pernah menggunakan internet, sedikit lebih tinggi dibandingkan Kabupaten Lima Puluh Kota yang mencapai 63,60%. Peserta dalam program JKN di Tanah Datar juga lebih tinggi, yaitu 72,45%, dibandingkan 64,33% di Lima Puluh Kota. Meskipun jumlah penduduk Tanah Datar 392,7 ribu jiwa lebih sedikit dibandingkan Lima Puluh Kota 405,7 ribu jiwa, data ini menunjukkan bahwa tantangan dalam memanfaatkan teknologi digital masih cukup signifikan. Oleh sebab itu, Kabupaten Tanah Datar dipilih sebagai lokasi penelitian karena dianggap cocok untuk mengkaji strategi komunikasi dalam mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN, terutama di tengah keterbatasan akses internet.

Penelitian terdahulu dengan judul “Upaya Komunikasi BPJS Kesehatan Kota Padang dalam Mensosialisasikan Aplikasi *Mobile JKN* Melalui Bidang Mutu Layanan Kepesertaan” yang dilakukan oleh Rahmat Fhadiel dan Indria Flowerina (2024). Penelitian ini belum membahas strategi komunikasi dalam sosialisasi Mobile JKN di RSUD.

Penelitian terdahulu selanjutnya dengan judul “Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika” yang dilakukan oleh Fransiska Devada Sihotang (2023). Penelitian ini belum membahas strategi komunikasi dalam sosialisasi Mobile JKN di RSUD.

Sesuai dengan paparan di atas, maka penelitian mengenai sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar merupakan hal yang menarik untuk diteliti. Maka penelitian ini memakai metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan paradigma interpretatif.

Melihat dari permasalahan yang telah dipaparkan pada latar belakang maka peneliti tertarik untuk meneliti strategi komunikasi dan menetapkan bahwa penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui strategi komunikasi dalam sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* oleh humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar. Melihat dari permasalahan yang telah dipaparkan pada latar belakang maka penelitian ini memiliki pertanyaan bagaimana strategi komunikasi dalam sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* oleh humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar?

II. TINJAUAN LITERATUR

Strategi Komunikasi

Esensinya pada strategi yaitu sebuah skema untuk mendapatkan suatu target. Tanpa strategi target lebih sulit dicapai, karena itulah strategi dibutuhkan, apalagi dalam hal target komunikasi (Effendy, 2000:36). Namun dalam meraih target, strategi bukan hanya sekedar menjadi pedoman, akan tetapi juga memperlihatkan taktiknya. Selaras dengan uraian sebelumnya, menurut Effendy (2003:300).

Oleh sebab itu, strategi komunikasi adalah perpaduan dari mempersiapkan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*management communication*) agar meraih suatu tujuan (Effendy; 2003 :301). Maka dari itu penelitian ini, akan melihat persiapan komunikasi yang dilakukan oleh rumah sakit, dan bagaimana komunikasi di manage oleh RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar dalam sosialisasi penggunaan *Mobile JKN*. Menunjukkan operasional dengan rasional mesti dilakukan, pendekatan bisa berubah sesuai situasi dan kondisi untuk mencapai tujuan dari strategi komunikasi tersebut.

Konsep Manajemen Komunikasi *Planning, Organizing Actuating, Controlling*

Konsep manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) pertama kali diperkenalkan oleh George R. Terry pada tahun 1958. Menurut George R. Terry, keempat fungsi utama dalam manajemen tersebut terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam (Sukarna, 2011).

Konsep manajemen POAC tersebut bisa diaplikasikan dalam manajemen komunikasi dalam strategi komunikasi. Hal ini sejalan menurut Parag Diwan dalam buku Dasar-Dasar Manajemen (Komalasari, dkk 2022:234), manajemen komunikasi adalah proses mengelola berbagai sumber daya komunikasi secara terintegrasi melalui tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan elemen-elemen komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan harus dirancang dalam usaha mencapai tujuan (Marno 2008:13). Kegiatan sering dijumpai mengalami kesulitan jika tidak adanya perencanaan. Perencanaan merupakan menentukan secara matang mengenai hal yang akan dikerjakan untuk mencapai tujuan. Menurut Gaol (2015:53) dibagi menjadi dua jenis rencana utama, yaitu, rencana strategis untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih luas, dirancang oleh manajer puncak, dan menengah. Kemudian rencana operasional, menampilkan rencana strategis pada kegiatan sehari-hari. Syarat-syarat yang menjadikan rencana itu menjadi kategori yang baik diantaranya: (a)Membuat tujuan dengan jelas, (b)Bersifat sederhana, (c) Fleksibel dan (d)Realistis.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Menurut Hasibuan pada Buku Kristiawan (2017:26) pengorganisasian merupakan proses menetapkan, menggolongkan, dan membenahi berbagai macam aktivitas untuk mencapai tujuan. Menempatkan orang serta alat yang dibutuhkan, dan melimpahkan wewenang secara relatif kepada individu yang melakukan kegiatan tersebut. Sedangkan menurut Welsch, dkk (2000:3) pengorganisasian merupakan menyesuaikan sangkut pautnya antara karyawan dengan pekerjaannya supaya selaras dalam mencapai tujuan perusahaan. Prosesnya dimulai dari mengelompokkan pekerjaan diantara individu, dan kelompok, kemudian mengkoordinasikan relasi antara aktivitas individu maupun aktivitas kelompok.

c. Pelaksanaan (*actuating*)

Actuating merupakan suatu perbuatan yang mengusahakan untuk semua anggota berupaya meraih tujuan awal yang telah direncanakan manajer, dan usaha organisasi (Sukwiyati 2006;15).

Menurut G R Terry pada buku sukarna *Principles of Management*, pelaksanaan (*actuating*) merupakan memotivasi tiap individu pada kelompok berkeinginan serta berjuang dengan keras agar tercapainya tujuan secara tulus hati dan sama dengan *plan* dan upaya pengorganisasian dari pimpinan.

d. Pengawasan (*controlling*)

Menurut Arifin (2007:72) pengawasan adalah fungsi manajemen berkaitan bersama metode tolak ukur capaian hasil selaras tujuan organisasi maupun perusahaan. Pengawasan merupakan prosedur agar menjamin bahwa kegiatan selaras dengan rancangan aktivitas. Terdapat empat komponen pengawasan yang menjadi penting, diantaranya: (a) Menetapkan syarat capaian hasil. (b) Tolak ukur kerja dengan syarat yang ada. (c) Mengkomparasikan hasil melalui metode yang ditentukan. (d) Mengambil metode yang diperlukan untuk evaluasi hasil kerja yang tidak sesuai dengan kriteria.

Public Relations

Menurut Frank Jefkins (1992) akan tetapi ia sudah mengerucutkan, bahwasannya humas adalah yang merangkum secara menyeluruh komunikasi yang dirancang, secara internal maupun eksternal antara suatu organisasi dengan pihak masyarakat guna meraih tujuan yang berdasarkan pada memahami satu sama lain.

Menurut Ardianto (2009:73), seorang humas harus mampu menerangkan program kerjanya kepada masyarakat yang mana hal tersebut peran humas sebagai komunikator. Tidak hanya menjadi komunikator, humas juga sebagai mediator untuk perusahaan atau organisasi yang diwakilinya dengan masyarakat. *Public Relation* profesional juga harus memiliki kemampuan, diantaranya: (a) *Creator*, seorang humas mempunyai ide, kreativitas, dan gagasan, disampaikan dengan kemampuan komunikasi yang baik. (b) *Conseptor*, humas mampu menyusun program kerja *public relation*, seperti mengkampanyekan suatu program. (c) *Problem solver*, humas mampu mengantisipasi gangguan dari masalah yang datang secara proaktif, dinamis, dan solutif.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang akan dipakai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Menurut (John W. Creswell, 1998) studi kasus adalah metode penelitian dimana peneliti mendalami suatu fenomena spesifik (kasus) dalam konteks waktu dan aktivitas tertentu, seperti program, acara, proses, institusi, atau kelompok sosial, dengan mengumpulkan data secara rinci dan mendalam melalui berbagai teknik pengumpulan data selama periode waktu tertentu. Penelitian kualitatif adalah pendekatan untuk memahami dan mengeksplorasi makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap isu sosial atau kemanusiaan. (Creswell, 2013:4-5).

Paradigma yang dipakai di penelitian ini yaitu berbeda dengan pendekatan lain, paradigma interpretatif lebih menitikberatkan pada pemahaman mendalam terhadap makna dan pengalaman subjektif yang diberikan individu terhadap tindakan serta interaksi mereka. (Rahardjo, 2018).

Penelitian ini menyertakan beberapa informan sebagai subjek penelitian, yaitu pihak RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar diantaranya KASI Promkes dan Humas, *Customer Service*, dan Duta *Mobile JKN* sebagai informan kunci, informan ahli Staf Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan BPJS Cabang Payakumbuh, serta informasi pendukung yaitu peserta atau pasien JKN di RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar.

Objek penelitian ini yaitu strategi komunikasi dalam sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* oleh humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. **Planning Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar**

Planning pada strategi komunikasi dalam sosialisasi penggunaan *Mobile JKN* oleh humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar sesuai dengan *planning* menurut menurut Parag Diwan dalam buku Dasar-Dasar Manajemen (Komalasari, dkk 2022:234). Strategi komunikasi adalah perpaduan dari mempersiapkan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*management communication*) agar meraih suatu tujuan (Effendy; 2003 :301). Hal ini menunjukkan bahwa humas memadukan perencanaan dalam strategi komunikasi untuk mencapai tujuan dalam sosialisasi *Mobile JKN* tersebut.

Pada proses *planning* humas RSUD Batusangkar mempunyai fokus utama kepada bagian melakukan penentuan saluran komunikasi, hal ini ditemukan berdasarkan hasil wawancara agar pesan tersampaikan kepada para pasien. Humas menentukan saluran komunikasi dengan berbagai macam saluran komunikasi, ada media online melalui sosial media yang dimiliki RSUD tersebut seperti Instagram, Facebook, dan Tiktok. Media cetak juga ada dengan mencetak brosur, leaflet, poster ataupun banner. Kemudian ada juga penyuluhan secara langsung kepada pasien. Peneliti menemukan bahwa penentuan saluran komunikasi yang paling dipahami pasien adalah penyuluhan langsung. Hal tersebut karena pada RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar, pasien dalam menjangkau

informasi masih terbatas khususnya media online ditambah pasien yang datang berasal dari daerah. Hal ini sesuai dengan temuan (Israyanti., dkk, 2017) yang mengatakan bahwa pemilihan saluran komunikasi harus sesuai dengan tujuan, karena tiap saluran komunikasi ada keunggulan dan kekurangan, apalagi pelaksanaannya melibatkan masyarakat di daerah, harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat atau pasien.

Kemudian humas dalam *planning* melakukan tujuan sosialisasi. Tujuan sosialisasi diantaranya yaitu agar pasien yang berobat ke rumah sakit mengerti menggunakan aplikasi Mobile JKN, dan seluruh pasien menggunakan aplikasi Mobile JKN mendaftar untuk berobat di rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Khasanah., dkk, 2024) yang menyatakan bahwa sosialisasi ini untuk meningkatkan penggunaan fitur antrian online di aplikasi Mobile JKN, sehingga waktu tunggu lebih efektif dan pelayanan jadi meningkat.

Strategi bahasa dan penyesuaian yang dilakukan dalam sosialisasi ini mengacu pada bahasa yang mudah dimengerti. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Kewas,dkk, 2020) karena pasien dominan tidak fasih berbahasa nasional, dan para dokter juga pendatang ini yang menjadi terhambat pada penyampaian komunikasi kesehatan. Maka humas merencanakan strategi dan menyesuaikan sehingga dapat lebih dipahami oleh pasien.

Target audiens dalam perencanaan humas dalam strategi komunikasi. Humas mengidentifikasi bahwasannya pasien yang datang berobat ke RSUD merupakan pasien yang sudah lansia, umumnya gagap teknologi. Sehingga memahami karakteristik pasien dalam perencanaan bisa mengoptimalkan perencanaan dalam strategi komunikasi dalam sosialisasi. Sejalan dengan penelitian terdahulu (Miftahudin, dkk 2024) yang mengatakan bahwa pada komunikasi kesehatan harus mempertimbangkan budaya dan bahasa yang mampu dipahami oleh target audien, karena literasi tiap pasien berbeda tingkatannya. Menurut Gaol (2015) dibagi menjadi dua jenis rencana utama, salah satunya yaitu rencana operasional.

B. Organizing Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar

Pengorganisasian yang dilakukan humas dalam strategi komunikasi sosialisasi Mobile JKN di RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar sesuai dengan *organizing* menurut menurut Parag Diwan dalam buku Dasar-Dasar Manajemen (Komalasari, dkk 2022:234).

Fokus utama pada *organizing* yaitu pembagian tugas, hal ini sesuai dengan hasil wawancara agar para petugas tugas nya menjadi lebih jelas. Humas melakukan pembagian tugas sesuai job desk masing-masing dan menyelaraskan dengan jadwal dinas para petugas. Humas berperan yang menjadwalkan kapan sosialisasi dilakukan, Duta Mobile JKN sebagai komunikator, dan *Customer Service* ikut membantu pekerjaan Duta Mobile JKN. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Suswanto, 2020), yang mengatakan bahwa pembagian tugas mengacu pada struktur organisasi yang ditetapkan.

Selanjutnya ditemukan adanya koordinasi lintas divisi bagian pada kegiatan *organizing*. kordinasi diperlukan agar saat pelaksanaan tugas pekerjaan para petugas tetap terkontrol. Dengan dibuatkan grup Telegram khusus membahas jika ada kendala pada aplikasi Mobile JKN, bahkan via telfon juga bisa untuk membuat kordinasi lintas bagian lebih cepat untuk mengatasi kendala pasien. Hal ini sesuai dengan temuan (Wirdayanti, dkk 2020) yang menyatakan bahwa kordinasi lintas bagian dimudahkan dengan adanya grup WhatsApp yang dibuat untuk menangani suatu kondisi.

C. Actuating Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar

Pelaksanaan yang dilakukan humas dalam strategi komunikasi sosialisasi Mobile JKN di RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar sesuai dengan *actuating* menurut Parag Diwan dalam buku Dasar-Dasar Manajemen (Komalasari, dkk 2022:234). *Actuating* merupakan suatu perbuatan yang mengusahakan untuk semua anggota berupaya meraih tujuan awal yang telah direncanakan manajer, dan usaha organisasi (Sukwiaty, 2006). Hal ini menunjukkan humas sudah mengarahkan semua anggota dalam sosialisasi guna meraih tujuan sosialisasi.

Fokus utama pada *actuating* adalah peran petugas dalam edukasi langsung. hal ini sesuai dengan hasil wawancara yaitu para petugas memberikan edukasi langsung untuk para pasien yang mengalami kendala saat sosialisasi. Dalam peran petugas dalam edukasi langsung tidak hanya menyampaikan informasi kepada pasien, namun juga memberikan bantuan berupa bimbingan teknis secara langsung, seperti membantu registrasi aplikasi Mobile JKN dan pengambilan nomor antrian pada aplikasi ini. Sesuai dengan Menurut G R Terry, pelaksanaan (*actuating*) merupakan memotivasi tiap individu pada kelompok berkeinginan serta berjuang dengan keras agar tercapainya tujuan secara tulus hati dan sama dengan *plan* dan upaya pengorganisasian dari pimpinan. Hal ini menunjukkan petugas bekerja dengan setulus hati, dan memotivasi pasien agar mengerti dengan aplikasi Mobile JKN.

Kemudian ada kendala teknologi dalam *actuating*. Kendala teknologi seperti tidak mempunyai *handphone* yang memadai untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN, tidak mengerti menggunakan *handphone* seperti android. Perihal gagap teknologi juga ditemukan ketidakpahaman pasien terhadap jaringan internet atau pulsa, sehingga apabila tidak ada pulsa kode OTP tidak bisa terkirim saat akses aplikasi Mobile JKN. Hal ini sesuai dengan penelitian

terdahulu (Rinjani, dkk 2022) yang mengatakan bahwa, masyarakat banyak yang memiliki android tapi tidak mengerti menggunakannya, masyarakat tidak mempunyai *handphone*, *handphone* pasien yang tidak memadai, dan jaringan yang sulit.

Selanjutnya ada metode penyuluhan dalam pelaksanaan sosialisasi. Humas melaksanakan penyuluhan secara tatap muka yang dinamakan “Si Pandeka Haris” (Sistim Penyuluhan dengan Tatap Muka Setiap Hari Kamis). Sesuai namanya RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar membuat program penyuluhan atau sosialisasi yang dilaksanakan tiap hari kamis di poliklinik. Biasanya penyuluhan juga menjelaskan mengenai penyakit kepada pasien, namun juga ada sesi khusus yang membahas penggunaan aplikasi Mobile JKN. Menurut Ardianto (2009:73), seorang humas harus mampu menerangkan program kerjanya kepada masyarakat yang mana hal tersebut peran humas sebagai komunikator.

Selanjutnya ada respon pasien pada *actuating*. Respon dalam kegiatan sosialisasi tersebut terbagi menjadi dua, ada respon yang merasa aplikasi Mobile JKN memudahkan, dan ada yang merasa menyulitkan. Pasien lansia cenderung merasa sulit karena faktor pengetahuan mengenai teknologi yang minim, sedangkan pasien yang masih muda cenderung merasa terbantu, karena tidak gagap teknologi, sehingga bisa mendaftar online dari rumah. Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Rinjani, dkk 2022) yang mengatakan sudah banyak yang menggunakan aplikasi Mobile JKN, namun karena kendala teknologi, penggunaannya belum efektif.

D. Controlling Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar

Tahap controlling dalam strategi komunikasi merupakan proses krusial untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan sosialisasi berjalan sesuai rencana dan mampu menghasilkan dampak yang diharapkan. Dalam konteks sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN di RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar, hasil analisis data menunjukkan bahwa kode *kendala di lapangan* merupakan elemen paling dominan dalam kategori ini, dengan jumlah referensi tertinggi dibandingkan elemen lainnya. Temuan ini memperlihatkan adanya ketimpangan antara strategi komunikasi yang telah dirancang dengan realitas implementasi di lapangan

Tingginya intensitas kendala di lapangan dalam proses sosialisasi Mobile JKN disebabkan oleh berbagai faktor, terutama karakteristik demografis pasien yang sebagian besar merupakan lansia, berlatar pendidikan rendah, serta mengalami keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Hal ini relevan dengan hasil penelitian oleh Mahmood et al. (2022), yang menemukan bahwa kelompok usia lanjut di daerah non-perkotaan memiliki risiko tinggi terhadap digital exclusion, baik karena faktor ekonomi, budaya, maupun kemampuan teknis. Dalam praktiknya, pasien cenderung tidak memahami informasi dari brosur atau media digital, dan lebih memilih untuk dibantu langsung oleh petugas. Kendala ini mengindikasikan bahwa strategi komunikasi yang hanya mengandalkan media digital tidak cukup inklusif untuk menjangkau seluruh segmen pasien, terutama mereka yang masuk dalam kategori *digitally vulnerable population* (Nguyen et al., 2020).

Merespon tantangan tersebut, pihak rumah sakit perlu menunjukkan inisiatif yang adaptif, yaitu melalui kolaborasi antara petugas dalam menyampaikan informasi, termasuk penggunaan bahasa lokal dan penerapan komunikasi interpersonal secara intensif. Strategi ini konsisten dengan prinsip *culturally competent health communication*, di mana keberhasilan komunikasi sangat bergantung pada kemampuan penyesuaian terhadap konteks budaya, bahasa, dan nilai-nilai lokal masyarakat (Zhang et al., 2021). Akan tetapi, kompetensi strategi ini masih sangat bergantung pada relasi informal antarindividu dan belum dibakukan dalam bentuk standar operasional prosedur (SOP) institusi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan inkonsistensi apabila terjadi rotasi personel atau penurunan kapasitas SDM. Oleh karena itu, penguatan sistem dan pelatihan berkelanjutan menjadi kebutuhan yang mendesak agar kontrol mutu dalam pelaksanaan komunikasi dapat dijaga dengan baik (Loke et al., 2019).

Kemudian pada pengawasan terdapat diantaranya yaitu evaluasi kinerja, indikator keberhasilan, *feedback pasien*, dan strategi ke depan. Menurut Arifin (2007:72) pengawasan adalah fungsi manajemen berkaitan bersama metode tolak ukur capaian hasil selaras tujuan organisasi maupun perusahaan. Pengawasan merupakan prosedur agar menjamin bahwa kegiatan selaras dengan rancangan aktivitas. Terdapat empat komponen pengawasan yang menjadi penting, diantaranya: (a) menetapkan syarat capaian hasil, (b) tolak ukur kerja dengan syarat yang ada, (c) mengkomparasikan hasil melalui metode yang ditentukan, (d) Mengambil metode yang diperlukan untuk evaluasi hasil kerja yang tidak sesuai dengan kriteria.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Planning, fokus utama yang dilakukan humas dalam perencanaan adalah penentuan saluran komunikasi, yang diikuti tujuan sosialisasi, strategi bahasa dan penyesuaian, terakhir target audien. Humas menentukan saluran komunikasinya melalui media online diantaranya sosmed yang dimiliki RSUD yaitu Instagram, Facebook, dan Tiktok. Media cetak juga digunakan melalui brosur, leaflet, dan banner. Namun penggunaan media online menjadi kurang tepat karena pasien mayoritas yang datang ke RSUD memiliki keterbatasan seperti gagap teknologi, tingkat literasi

yang berbeda. Memanfaatkan penyuluhan langsung atau brosur menjadi hal yang paling tepat untuk ditonjolkan dalam perencanaan.

Organizing, humas melakukan pembagian tugas menjadwalkan kapan sosialisasi dilakukan, Duta Mobile JKN sebagai komunikator, dan *Customer Service* ikut membantu pekerjaan Duta Mobile JKN. Namun, *customer Service over job*, karena bukan tanggung jawab CS dalam mengedukasi, namun CS ikut membantu. Dalam sudut pandang *organizing*, pembagian tugas ini tidak sesuai dengan perencanaan sebelumnya. Perlu adanya pembaharuan mengenai kebijakan tanggung jawab CS sebagai asistensi edukasi Mobile JKN kepada *customer* secara formal. Apabila tidak dilakukan pembaharuan tersebut berarti CS mengerjakan pekerjaan yang diluar tanggung jawabnya. Tidak hanya itu kordinasi lintas bagian juga dilakukan humas beserta para petugas melalui telepon atau via telegram, agar kordinasi berjalan cepat.

Actuating, kunci utama yaitu pada peran petugas dalam edukasi langsung, karena kendala teknologi pada pasien masih cukup banyak, karena umumnya pasien lansia yang berobat ke RSUD. Peran petugas membantu dalam registrasi akun, dan pengambilan nomor antrian. Pelaksanaan penyuluhan juga dilakukan dengan nama program penyuluhan "Si Pandeka Haris".

Controlling, kendala di lapangan diantaranya ditemukan ketergantungan pasien kepada petugas karena literasi teknologi yang masih banyak gagap teknologi, sehingga pada evaluasi, penyuluhan dinilai lebih efektif dan juga dari *feedback* pasien, monitoring hasil kerja, dan menyusun strategi ke depan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur efektivitas strategi komunikasi dalam sosialisasi penggunaan Mobile JKN sebelum dan sesudah sosialisasi berdasarkan data statistik.
2. Penelitian selanjutnya bisa dijadikan referensi mengenai strategi komunikasi dalam sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* oleh Humas RSUD.

5.2.1 Saran Praktis

1. Humas RSUD bisa menyusun SOP pada pelaksanaan sosialisasi, yang mana bertujuan tidak adanya ketergantungan kepada individu petugas, jika rotasi petugas terjadi, program tetap berlanjut.
2. Pelatihan diperlukan kepada petugas yang terlibat seperti Humas, CS, dan Duta Mobile JKN dalam hal penyampaian materi sosialisasi Aplikasi Mobile JKN, komunikasi interpersonal hingga simulasi teknis aplikasi tersebut.
3. Mengaplikasikan masukan BPJS Payakumbuh dengan kolaborasi menempatkan Duta Mobile JKN *fast track* menjadi strategi ke depan untuk mempermudah pasien.

REFERENSI

Ai Susi Susanti, F. N. A. (2024). Asian Journal of Environmental Research. *The Influence of Implementing an Online Registration System Through the Application On Reducing Queues at The Bandung Muhammadiyah Hospital*, 1(3), 66-72. <http://dx.doi.org/10.69930/ajer.v1i2.55>

Badarudin Azarkasyi, D. N. Y. (2022, September). Jurnal Studi Ilmu Komunikasi. *STRATEGI KOMUNIKASI SIARAN TVRI SUMATERA SELATAN SEBAGAI TELEVISI PUBLIK*, 01, 7. <https://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/jsikom/article/download/12728/4949>

Berlo, D.K. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Buku Metode Penelitian Sugiyono | PDF | Seni. (n.d.). Scribd. <https://id.scribd.com/document/391327717/Buku-Metode-Penelitian-Sugiyono>

Cakupan Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (Persen), 2024. (2025, Mei 2). BPS Sumatera Barat. <https://sumbar.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzYzIzI=/cakupan-kepesertaan-jaminan-kesehatan-nasional---persen-.html>

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.

Fatimah, R. (2018, Agustus). *PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MENGELOLA PUBLIKASI PROGRAM KEMITRAAN DI PT. TELKOM REGIONAL I MEDAN*. <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/9797/1/Rizka%20Fatimah%20-%20fulltext.pdf>

- Handika, R. A. (n.d.). *STRATEGI PENYEBARAN INFORMASI TENTANG KABUPATEN BANDUNG MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM (Analisis Deskriptif Kualitatif pada Akun*. Universitas Sangga Buana | Repository. Retrieved January 12, 2025, from <https://repository.usbykpk.ac.id/3792/6/SKRIPSI%20FULL%20RIFQI%20ADYA%20HANDIKA.pdf>
- HestiKusumaningrum, M. F. (2024). Reflection : Islamic Education Journal. *Implementasi POAC dalam Manajemen Pendidikan Modern, 1*. <https://doi.org/10.61132/reflection.v1i4.157>
- Indria Flowerina, R. F. (2024). Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS). *Upaya Komunikasi Bpjs Kesehatan Kota Padang Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Mobile Jkn Melalui Bidang Mutu Layanan Kepesertaan, 04*(Januari –April 2024), 68-72. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v4i1.1450>
- Irma, S. J. (2022, Januari). Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes. *Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS, 13*. <http://dx.doi.org/10.33846/sf13nk148>
- Israyanti. (2017). Jurnal Komunikasi KAREBA. *STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN KEGIATAN SIMPAN PINJAM PEREMPUAN PADA PNPM MANDIRI PERDESAAN, 6*(2), 386-392. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/5341/2893>
- Jadi Generasi Melek Digital, Begini Tantangan yang Harus Dihadapi. (2021, 06 26). Kompas.com. <https://biz.kompas.com/read/2021/06/26/133032528/jadi-generasi-melek-digital-begini-tantangan-yang-harus-dihadapi>
- Jayanti Armida Sari, B. A. D. (2024, May 2). JURNAL PEMERINTAHAN DAN POLITIK. *Dampak Transformasi Digitalisasi terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Pedesaan, 9*. Retrieved January 12, 2025, from <https://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/download/3896/2155/11443>
- Kewas. (2020). Jurnal SCRIPTURA. *STRATEGI KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DOKTER KEPADA PASIEN DALAM PROSES PELAYANAN KESEHATAN DI RSU RAFFA MAJENANG, 10*(2), 60-76. <https://scriptura.petra.ac.id/index.php/iko/article/view/23333/20260>
- Khasanah. (2024). ARTIKEL PENGABDIAN -SEMINAR NASIONAL PENGABDIAN 2024. *Optimalisasi Implementasi Aplikasi Mobile JKNFitur Antrian Online di Puskesmas Kesunean, 72-80*. <https://ejurnal2.poltekkestasikmalaya.ac.id/index.php/prosidingpengmas/article/view/693/368>
- Komalasari, A. W. (2022). *Dasar-Dasar Manajemen*. Expert.
- Kreps, G.L., & Thornton, B.C. (1992). *Health Communication: Theory and Practice*. New York: Longman.
- Loke, Y. K., Hinz, I., & White, C. (2019). Training interventions to improve communication in health care: a systematic review. *BMJ Open, 9*(9), e030417.
- Lunenburg, F.C. (2010). *Communication: The Process, Barriers, and Improving Effectiveness*. *Schooling, 1*(1), 1–11.
- M Alfin Eraninka Sembiring. (2024). *PERAN PUBLIC RELATIONDALAM MEMBANGUN BRAND AWARENESDI ERA DIGITAL, 4*. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/view/5272/4875>
- Mahmood, A., Kedia, S., Wyant, D., & Holt, C. (2022). Aging, health literacy, and digital exclusion: A scoping review. *Gerontology and Geriatric Medicine, 8*, 1–10.
- Marta Butar Butar, R. W. (2023, Mei 16). DARMABAKTI Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat. *Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif | Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*. (2022, December 21). *Information Technology and Science*. <https://jurnal.itscience.org/index.php/jpsk/article/view/1951>
- Metodologi Penelitian Kualitatif*. (2024). Takaza Innovatix Labs.
- Miftahuddin. (2024). *Action Research Literate. Komunikasi Kesehatan dan Literasi Kesehatan: Dua Sisi Mata Uang yang Sama, 8*(2), 150-155. <https://arl.ridwaninstitute.co.id/index.php/arl/article/download/232/856/4739>
- Nguyen, M. H., Hargittai, E., & Marler, W. (2020). Digital inequality in communication during a time of physical distancing: The case of COVID-19. *Social Media + Society, 6*(3), 2056305120948255.
- Nuri Aslami, S. (2023, June 17). *Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry | Manajemen Kreatif Jurnal*. *Jurnal*. <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/makreju/article/view/1615>
- Oktaviani D.R, S. I. (2020). *Indonesian Journal for Physical Education and Sport. Pengelolaan Bisnis Sanggar Senam Aerobik di Kabupaten Rembang, 1*(2), 409-413.
- Permenkes No. 24 2022: Faskes Wajib Rekam Medis Elektronik*. (2023, September 11). *Software Klinik eHealth.co.id*. Retrieved January 12, 2025, from <https://ehealth.co.id/blog/post/permenkes-no-24-2022-faskes-wajib-rekam-medis-elektronik/>
- Persentase Penduduk Usia 5 Tahun Ke Atas yang Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat (Persen), 2023*. (2024, Mei 28). *Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat*. <https://sumbar.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzIwIzI=/persentase-penduduk-usia-5-tahun-ke-atas-yang-mengakses-internet-dalam-3-bulan-terakhir-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-sumatera-barat.html>

Praktik Solusi Publik Relations Dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra. (1999). Ghalia Indonesia. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/211234/praktik-dan-solusi-public-relations-dalam-situasi-krisis-dan-pemulihan-citra>

Prasetyo, D. (2024). eJournal Ilmu Komunikasi. *STRATEGI KOMUNIKASI SATLANTAS POLRESTA SAMARINDA DALAM MENYAMPAIKAN PESAN TERTIB LALU LINTAS KEPADA MASYARAKAT KOTA SAMARINDA*, 12, 265-275. [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2024/08/ejournal_Dany%20Prasetyo%20\(08-21-24-02-05-03\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2024/08/ejournal_Dany%20Prasetyo%20(08-21-24-02-05-03).pdf)

Qomariah, C. (2021, Agustus 2). *STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN KERAJINAN RAJUT (Studi Kasus Pada kerajinan Rajut Ibu Libra Banyumanik Semarang)*. eskripsi.usm.ac.id. <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2017/B.131.17.0209/B.131.17.0209-15-File-Komplit-20210829034149.pdf>

Rekam Medis - Permenkes Terbaru No. 24 Tahun 2022: Kewajiban Faskes Untuk Rekam Medis Elektronik. (2023, November 21). eClinic. Retrieved January 12, 2025, from <https://www.eclinic.id/permenkes-terbaru-no-24-tahun-2022-kewajiban-faskes-untuk-rekam-medis-elektronik/>

Rinjani, R. (2022). PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik. *Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam*, 8(2), 209-223. 10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491

Rizqulloh. (2023). ENGAGEMENT: Jurnal Pengabdian Masyarakat. *Penyebaran Informasi Kesehatan Mengenai Penggunaan Mobile JKN Pada Remaja Di Kota Semarang*, 2(3), 143-148. <https://engagement.pdfaii.org/index.php/i/article/download/31/24>

Sihotang, F. D. (2023, September 7). *EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN N A S I O N A L (J K N) D A L A M M E N I N G K A T K A N P E L A Y A N A N B P J S*. Repository UMA. Retrieved January 12, 2025, from <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/21476/1/198520107%20-%20Fransiska%20Devada%20Sihotang%20Fulltext.pdf>

SUBAGJA, D. (2018, Agustus). *GAYA KOMUNIKASI KETUA SAKAMICHI SQUAD BANDUNG (SSB) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTANYA*. Elibrary Unikom. <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/343/>

Suhadi. (2022). Jurnal Kesehatan. *Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS*, 15(1), 11-22. <https://journals.ums.ac.id/jk/article/download/15977/pdf>

Sukarna. (2011). *Dasar-dasar Manajemen*. CV. Mandar Maju.

Sumiati, E. (2025). *MODEL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM MEMPERTAHANKAN KEARIFAN LOKAL*. https://repository.upi.edu/22420/6/T_PLS_1302690_Chapter3.pdf

Sumua, A. (2022, September 21). *STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PENERANGAN TNI ANGKATAN LAUT PADA ZONA MARITIM MELALUI PROGRAM SERBUAN VAKSIN COVID-19 TAHUN 2021 DI YOUTUBE*. Unas Repository. <http://repository.unas.ac.id/6060/>

Suswanto, B. (n.d.). INTERPRETAS. *ANALISIS PEMBAGIAN TUGAS KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA MELALUI KOMUNIKASI ORGANISASI PADA PELAKSANAAN REMOTE WORKING DI PT.TANAIR MEDIA SERUNI*, 1(1), 56-70. <https://ojs.ibm.ac.id/index.php/interpretasi/article/view/99>

Suyatno, T. S. S. S. E. (2023, April 30). HIKMAYO Jurnal Pengabdian Masyarakat. *SOSIALISASI PEMANFAATAN APLIKASI MOBILEJKN PADA WARGA DUSUN MOJOSARI*, 2, 28-42. <https://doi.org/10.56606/hikmayo.v2i1.106>

TENDEAN, C. S. (2013). media.neliti.com. *PERANAN HUMAS DALAM PENCITRAAN UNIVERSITAS SAM RATULANGI MANADO*, II, 3.

Welong S. Surya, W. M. E. L. (2023). Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN). *Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon*, 4(3), 1620-1626. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v4i3.1179>

Wilanda, W. R. (2016). STRATEGI KOMUNIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI KOTA PEKANBARU. *JOM FISIP UNRI*, 3(2), 3-4.

Wirdayanti. (2020). Hasanuddin Journal of Public Health. *IMPLEMENTASI KOORDINASILINTAS SEKTOR DALAM RANGKA PENGENDALIAN LEPTOSPIROSIS DI KABUPATEN JENEPONTO*, 1(2), 162-171. <http://dx.doi.org/10.30597/hjph.v1i2.9617>

Xie, B. (2012). Improving Older Adults' E-health Literacy through Computer Training Using NIH Online Resources. *Library & Information Science Research*, 34(1), 63-71.

Zhang, Y., Zhao, H., & Gong, Y. (2021). Culturally sensitive communication in health care: A review and research agenda. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 3000.