



Sumber: Google.com

Judul Skripsi:

**STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN DALAM
MENANGGAPI KELUHAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Kantor Pusat BPJS
Kesehatan)**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Asri Fidya Putri
NIM : 1410411135



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2018**



**STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN DALAM
MENANGGAPI KELUHAN MASYARAKAT**

(Studi Kasus Pada Kantor Pusat BPJS Kesehatan)

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Asri Fidya Putri

1410411135

Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

2018

*Ku persembahkan skripsi ini untuk Mama dan Papa
Mama, Perempuan yang lembut sehalus sutra, Selalu tersenyum menabur kasih dan sayang. Papa, Pria perkasa nan gagah, Pelindung keluarga tercinta, Dengan penuh rasa tanggung jawab, Yang menjelaskan tentang arti kehidupan. Terima kasih untuk semuanya, untuk ribuan doa, untuk semua nasihat, untuk sebuah mimpi yang harus diraih, agar kelak aku menjadi wanita yang sukses yang dapat membanggakan dan membahagiakan Mama dan Papa. Aamiin*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip dan dirujuk telah dinyatakan dengan benar.

Nama : Asri Fidya Putri

NRP : 1410411135

Tanggal : 10 Juli 2018

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juli 2018

Yang menyatakan,



Asri Fidya Putri

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Asri Fidya Putri

NRP : 1410411135

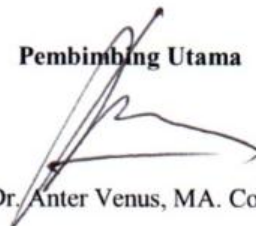
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

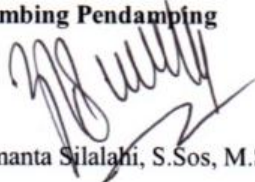
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Pusat BPJS Kesehatan)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

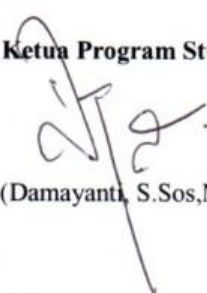
Pembimbing Utama


(Dr. Anter Venus, MA. Comm)

Pembimbing Pendamping


(Rut Rismanta Silalahi, S.Sos, M.Si)

Ketua Program Studi


(Damayanti, S.Sos, M.Si.)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 10 Juli 2018

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan S-1 Program Studi Ilmu Komunikasi konsentrasi *Public Relations* FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang berjudul **”STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN DALAM MENANGGAPI KELUHAN MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA KANTOR PUSAT BPJS KESEHATAN)”**

Penyusunan dalam penelitian skripsi ini, peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak baik bersifat moril maupun materil. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua dan kedua adik penulis yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan selama masa perkuliahan.
2. Dr. Antar Venus, MA. Comm selaku Pembimbing Skripsi utama yang telah membimbing dan membantu proses penyelesaian skripsi ini.
3. Rut Rismanta Silalahi, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing Skripsi pendamping yang telah membimbing dan membantu proses penyelesaian skripsi ini.
4. Damayanti, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jakarta.
5. Dr. Antar Venus, MA. Comm selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jakarta.
6. Tata Usaha serta MIKMAS Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
7. Mas Amin selaku staf di BPJS Kesehatan yang membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
8. BPJS Kesehatan yang sudah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian.
9. Irena Herdiana dan Nisa Danu sahabat yang telah membantu dan memberikan dukungan selama skripsi ini.

10. Monica Riska, Ratih Melly, Cindy Adellyna, Tiara Rizki, Hesti Lutfiyani, Haura Hafizhah, Nindhita Laksmitha Teman seperjuangan dari awal sampai akhir kuliah yang selalu memberi dukungan semangat satu sama lain.
11. Kiki Kusliawati, Bunga Cinta, Rifa Khufaida dan Zela Anisa Teman seperjuangan selama perskripsian yang selalu membantu dan memberi semangat satu sama lain.
12. Teman seangkatan Ilmu Komunikasi FISIP 2014 yang saling membantu, meluangkan waktu untuk bisa saling bertukar pikiran dan memberikan semangat.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kemajuan ilmu pada umumnya dan kemajuan ilmu komunikasi pada khususnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan pada keterbatasan yang dimiliki penulis. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua dalam rangka menambah wawasan pengetahuan dan pemikiran kita.

Jakarta, 16 Agustus 2018



Asri Fidya Putri

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asri Fidy Putri

NRP : 1410411135

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN DALAM MENANGGAPI KELUHAN MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA KANTOR PUSAT BPJS KESEHATAN)**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 10 Juli 2018

Yang menyatakan



Asri Fidy Putri

STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN DALAM MENANGGAPI KELUHAN MASYARAKAT

(Studi Kasus Pada Kantor Pusat BPJS Kesehatan)

Asri Fidya Putri

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi komunikasi BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Interaksi Adaptasi. Teknik pengumpulan yang digunakan adalah wawancara mendalam dan langsung dengan Kepala Humas BPJS Kesehatan, Staff *Care Center*, Staff Admin Media Sosial *Facebook*, Staff Pelayanan langsung dan Peserta. Penelitian ini menemukan hasil bahwa BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat menggunakan 2 saluran komunikasi yaitu, saluran komunikasi *online* dan *offline*. Kesimpulan ini dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah BPJS Kesehatan telah menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik melalui 2 saluran komunikasi yang telah dilakukan. Saran untuk kedepannya mungkin dapat ditingkatkan lagi kerjasama instansi BPJS Kesehatan dalam melayani pengaduan keluhan masyarakat dimasa yang akan datang.

Kata kunci : BPJS Kesehatan, Strategi Komunikasi, Keluhan Masyarakat.

STRATEGY COMMUNICATION OF BPJS KESEHATAN IN RESPONDING TO THE COMMUNITY COMPLAINTS

(Based On Cased Study Of Head Office BPJS Kesehatan)

Asri Fidya Putri

Abstract

This research discusses how BPJS Kesehatan communication strategy in response to the complaints of the public. The purpose of this research is to know the BPJS Kesehatan communication strategy in response to the complaints of the public. This research uses qualitative research methods. The theory used in this study is a theory of Interaction adaptation. Gathering techniques used are interviews in-depth and directly with the head of public relations, Staff Care Center, Social Media Facebook Admin Staff, direct Service Staff and participants. The study found the results that the BPJS Kesehatan in response to the complaints of communities using 2 channels of communication that is, online and offline communications. Conclusion it can be said that government agencies have been running BPJS Kesehatan functions and its work well through two channels of communication that have been done. Suggestions for the future may be increased again the cooperation agencies in serving BPJS Kesehatan complaints in the future.

Keywords : *BPJS Kesehatan, Strategy Communication, Community Complaints*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Signifikansi Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Konsep-Konsep Penelitian	12

2.2.1 Definisi Strategi	12
2.2.2 Tingkatan Strategi	15
2.2.3 Definisi Komunikasi	16
2.2.4 Pelayanan	19
2.2.5 Keluhan	22
2.2.6 Strategi Penanganan Keluhan	25
2.2.7 Masyarakat	26
2.3 Teori Penelitian	30
2.3.1 Teori Interaksi Adaptasi	30
2.4 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Metode Pendekatan dan Penelitian	34
3.2 Sifat Penelitian	35
3.3 Informan Penelitian	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1 Data Primer	38
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.6 Teknik Keabsahan Data	42
3.7 Waktu dan Lokasi Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	45
4.1.1 Sejarah BPJS Kesehatan	45
4.1.2 Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia	47
4.1.3 Logo BPJS Kesehatan	49
4.1.4 Visi dan Misi BPJS Kesehatan	50
4.1.5 Fungsi dan Tugas Wewenang BPJS Kesehatan	50

4.1.6 Struktur Organisasi	52
4.1.7 Lokasi Kantor Pusat BPJS Kesehatan	54
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Analisis Alasan BPJS Kesehatan Menggunakan Dua Saluran Komunikasi Online dan Offline Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat.....	55
4.2.2 Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Dalam Menanggapi Keluhan	57
4.2.3 Cara BPJS Kesehatan Dalam Mengidentifikasi dan Menentukan Solusi yang Tepat Untuk Menjawab Keluhan Masyarakat	68
4.3 Hasil Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 TOP 10 Pengaduan Keluhan.....	3
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	44
Tabel 4 SDM <i>Care Center</i>	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Peserta Program JKN.....	1
Gambar 2 Grafik Jumlah Pengaduan.....	2
Gambar 3 Berita <i>Healthdetik.com</i>	4
Gambar 4 Model Komunikasi Laswell.....	17
Gambar 5 Proses Penanganan Keluhan.....	26
Gambar 6 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 7 Sejarah BPJS Kesehatan.....	45
Gambar 8 Logo BPJS Kesehatan.....	49
Gambar 9 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan.....	52
Gambar 10 Dewan Pengurus BPJS Kesehatan.....	53
Gambar 11 Jumlah Pengaduan Keluhan.....	60
Gambar 12 Interaksi Komunikasi melalui <i>facebook</i>	63
Gambar 13 Informasi Video melalui <i>facebook</i>	64
Gambar 14 Informasi hashtag di <i>Twitter</i> BPJS Kesehatan.....	65
Gambar 15 Foto Testimoni Peserta BPJS Kesehatan.....	66
Gambar 16 Laman <i>Website</i>	67
Gambar 17 Model Strategi Komunikasi Pelayanan BPJS Kesehatan.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Form Surat Keterangan Permohonan Riset.....	A1
Surat Balasan Persetujuan Riset.....	A2
Lampiran B Transkrip Wawancara.....	B1
Lampiran C Daftar Riwayat Hidup.....	C1
Lampiran D Dokumentasi.....	D1