

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