

LAMPIRAN

INTERVIEW GUIDE

Internal

A. *Customer Relationship Management*

1. Bagaimana manajemen hubungan pelanggan yang diterapkan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Yogyakarta?
2. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dalam manajemen hubungan pelanggan?
3. Apakah konsep manajemen hubungan peserta yang sedang diterapkan sudah berhasil dalam mencapai target kepuasan yg di tentukan?
4. Apakah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta mempunyai standar keberhasilan untuk setiap kegiatan hubungan Peserta yang dilakukan?
5. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Manajemen Hubungan pelanggan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

B. Perilaku dan Penanganan Komplain

1. Bagaimana prosedur perusahaan dalam menangani komplain pelanggan?
2. Apa upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta agar peserta dapat dengan mudah menyampaikan keluhannya?

3. Bagaimana upaya perusahaan dalam berinteraksi dengan Peserta terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan?
4. Seperti apa perilaku pelanggan yang paling sering ditemukan terkait permasalahan BPJS Kesehatan?

C. Kepuasan Pelanggan

1. Bagaimana upaya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta untuk meningkatkan kepuasan peserta?
2. Bagaimana upaya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dalam meningkatkan dan memelihara kepercayaan peserta?
3. Apa indikasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dalam menilai bahwa Peserta telah mencapai kepuasannya?

D. Pelayanan Publik

1. Apakah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta telah menerapkan prinsip pelayanan yang sesuai kaidah-kaidah dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik?
2. Siapa yang bertanggung jawab atas operasional yang dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?
3. Adakah hambatan yang terjadi saat BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta menjalani asas-asas pelayanan public?
4. Apakah pelayanan yang telah diberikan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta telah mencukupi kebutuhan peserta secara umum?
5. Keluhan apa yang intensitasnya paling tinggi disampaikan oleh peserta kepada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

6. Adakah inovasi yang akan dikembangkan dalam meningkatkan pelayanan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

Eketernal

Wawancara ditujukan kepada Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta

1. Apa respon yang anda lakukan ketika memiliki permasalahan terkait BPJS Kesehatan?
2. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta ketika anda menyampaikan keluhan?
3. Melalui media apakah anda menyampaikan keluhan? dan Bagaimana anda menyampaikan keluhan tersebut?
4. Bagaimana tanggapan unit pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta ketika anda menyampaikan keluhan?
5. Bagaimana menurut anda hubungan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dengan para peserta?
6. Apakah anda mendapatkan akses yang mudah dalam mendapatkan informasi layanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta serta kebutuhan anda?
7. Apakah unit pelayanan pelanggan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta memudahkan anda dalam menyampaikan keluhan anda?
8. Apakah anda merasa puas dengan manajemen hubungan Peserta dalam penanganan keluhan Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

9. Bagaimanakah keinginan anda ketika menyampaikan keluhan anda tentang layanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?
10. Apakah bentuk solusi yang anda dapatkan dari unit pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dalam menangani keluhan anda?
11. Bagaimana opini anda tentang Manajemen Hubungan Peserta yang baik?

HASIL WAWANCARA

Nama : Erna Dyah

Jabatan : Kepala Unit Kepesertaan

A. Customer Relationship Management

1. Seperti apa strategi manajemen hubungan pelanggan yang di terapkan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Yogyakarta?

Jawaban : apabila bicara mengenai hubungan dengan pelanggan pastinya disini (BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta) seluruhnya mengutamakan hubungan dengan pelanggan. tapi ada juga yang rutinitasnya selalu dengan para pelanggannya seperti contact center dan customer visit merupakan elemenn pelayanan yang diharapkan bisa memberikan kenyamanan dalam pelayanan kepada para peserta kami sehingga hubungan kami dengan peserta menjadi lebih baik.

Adapun aktivitas kami seperti briefing pagi merupakan upaya kami dari balik “layar” dalam hal ini kami memberikan segala pembekalan, motivasi dan kebutuhan para karyawan guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para peserta.

2. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dalam manajemen hubungan pelanggan?

Jawaban: perencanaannya ya kita flashback atas pelayanan yang telah diberikan sebelumnya, apa ada suatu hal yang kurang atau ada yang mesti diperbaiki? Intinya ya semua itu kita ambil hasil evaluasi bulan lalu dan dijadikan acuan untuk program kedepannya.

3. Apakah konsep manajemen hubungan peserta yang sedang diterapkan sudah berhasil dalam mencapai target kepuasan yg di tentukan?

Jawaban: program pelayanan kami rasa sudah mencapai target yang telah ditentukan malah melampaui batas targetnya yakni 95,7% dari target capaian 85,7% dan diikuti dengan kepuasan pelayanan pelanggan sebesar 75%.

4. Apakah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta mempunyai standar keberhasilan untuk setiap kegiatan hubungan Peserta yang dilakukan?

Jawaban : setiap program memiliki standar keberhasilan yang berbeda-beda. Namun dalam hal ini kami memberikan sebuah grafik dengan indikator warna dimana apabila hasil dari kinerja telah menunjukkan warna merah berarti kurang, warna kuning berarti cukup dan hijau berarti bagus/good.

5. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Manajemen Hubungan pelanggan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

Jawaban : mengenai faktor pendukung bagi kami adalah kemajuan fasilitas komunikasi dalam pelayanan dan karyawan yang berkomitmen tinggi mungkin bisa jadi faktor pendukung kami. Kalo penghambat mungkin dalam suatu divisi contact center juga masih kekurangan SDM dan terkadang dalam briefing pagi suka ada miss communication.

B. Perilaku dan Penanganan Komplain

1. Bagaimana prosedur perusahaan dalam menangani komplain pelanggan?

Jawaban : pertama datang ketempat kami lalu mencoba meminta pengarahannya lewat satpam yang akan memberikan pengarahannya. Jika sudah di konfirmasi barulah bisa masuk ke ruangan unit penanganan dan pengaduan peserta.

2. Apa upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta agar peserta dapat dengan mudah menyampaikan keluhannya?

Jawaban : kami coba memberikan beberapa pilihan seperti penyampaian langsung lewat kantor lalu lewat jaringan telekomunikasi/kontak yang bisa dihubungi agar mudah mengakses panggilan lewat telepon, hotline service, website dll.

3. Bagaimana upaya perusahaan dalam berinteraksi dengan Peserta terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan?

Jawaban : seyogyanya para customer service memberikan suatu hal yang baik dalam segala lini ketika peserta datang menyampaikan keluhan. Kami senantiasa menjaga etika dan sopan santun guna memberikan kenyamanan di hati para peserta ketika menyampaikan keluhannya.

4. Seperti apa perilaku pelanggan yang paling sering ditemukan terkait permasalahan BPJS Kesehatan?

Jawaban : kami sering sekali menemukan peserta yang aktif apabila mengalami kesulitan terkait kepesertaan yang bermasalah. Hal ini yang

sangat kami harapkan sehingga kami bisa bergerak cepat atas apa yang sering terjadi pada peserta atas kepesertaannya di BPJS Kesehatan dan cepat bergerak memberikan solusi.

C. Kepuasan Pelanggan

1. Bagaimana upaya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta untuk meningkatkan kepuasan peserta?

Jawaban : tentunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kecepatan tanggap dalam merespon complain dari peserta. Dengan adanya CRM juga kami rasa cukup membantu dalam memudahkan pelayanan sehingga menciptakan hubungan yang baik.

2. Bagaimana upaya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dalam meningkatkan dan memelihara kepercayaan peserta?

Jawaban : ya pastinya kita akan terus maksimal dalam bekerja dan melayani para peserta supaya peserta tidak mengalihkan perhatiannya kepada competitor.

3. Apa indikasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dalam menilai bahwa Peserta telah mencapai kepuasannya?

Jawaban : biasanya setiap interaksi peserta dengan front office loket disitu menyediakan sejenis kotak saran untuk para peserta meminta pendapat tentang bagaimana pelayanan di BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta dan nantinya semua saran/pendapat akan di analisis dan menghasilkan grafik misalnya merah (kurang) kuning (biasa saja) hijau (good).

D. Pelayanan Publik

1. Apakah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta telah menerapkan prinsip pelayanan yang sesuai kaidah-kaidah dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik?

Jawaban : pastinya ya mas, karena BPJS Kesehatan itu kan instansi yang dinaungi pemerintah jadi system yang dijalankan oleh setiap badan milik pemerintah termasuk BPJS Kesehatan juga dikonsep oleh pemerintah khususnya 12 asas yang dimaksud juga pasti dijalankan.

2. Siapa yang bertanggung jawab atas operasional yang dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

Jawaban : Kalo operasional pelayanan pastinya yang bertanggung jawab adalah kepala unit divisi masing-masing seperti sub divisi contact center dan divisi kepesertaan dan pelayanan peserta. Kalo operasional keseluruhan pastinya kepala kantor cabang yang juga dinaungi oleh kepala unit divre.

3. Adakah hambatan yang terjadi saat BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta menjalani asas-asas pelayanan public?

Jawaban : mungkin bisa dikatakan asas efisiensi waktu yang sering terjadi permasalahan soalnya ada beberapa hambatan baik dari eksternal maupun internal terkadang hal itu datang tidak disangka misalnya kekurangan SDM dan permasalahan dari diri peserta sendiri.

4. Apakah pelayanan yang telah diberikan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta telah mencukupi kebutuhan peserta secara umum?

Jawaban : pastinya sebelum terlaksana operasional lembaga ini sudah direncanakan sedemikian oleh kalangan pemerintah berdasarkan UU yang tadi ditanyakan sebelumnya, mereka mendirikan lembaga dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya telah menganalisis apa kebutuhan masyarakat, namun dalam hal ini tidak menutup kemungkinan apabila ada kebutuhan yang belum dipenuhi bisa dilaporkan langsung kepada pihak kami.

5. Keluhan apa yang intensitasnya paling tinggi disampaikan oleh peserta kepada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

Jawaban : keluhan kebanyakan di tahun 2015 itu soal iuran datanya bisa dilihat di hasil rekapitulasi yang sudah diberikamn, tercatat ada 170 laporan keluhan soal iuran.

6. Adakah inovasi yang akan dikembangkan dalam meningkatkan pelayanan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

Jawaban : soal inovasi di BPJS Kesehatan tidak bisa di utarakan secara langsung, karena segala konsep dan system operasional lembaga sudah diatur sehingga kalau ada inovasi harus mendapat persetujuan dari pemerintah.

Nama : Trilli

Jabatan: Staff Unit pengendalian Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta (UPMP4)

A. Customer Relationship Management

1. Bagaimana manajemen hubungan pelanggan yang diterapkan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Yogyakarta?

Jawaban: penerapan konsep hubungan dengan peserta di BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta bisa dilihat pada program pelayanan kami seperti contact center, customer visit dan briefing pagi. Namun pada dasarnya semua kegiatan operasional kita memang lebih cenderung kepada pelayanan sehingga yang mana sangat penting sekali hubungan peserta dalam hal ini tapi jika memang ingin melihat bukti nyata dari penerapan manajemen hubungan pelanggan yang mas maksud mungkin bisa melihat ketiga program tadi yakni contact center, customer visit dan briefing pagi.

2. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dalam manajemen hubungan pelanggan?

Jawaban : kalo bicara tentang perencanaan biasanya kami melakukan beberapa evaluasi dari program keseluruhan sehingga kita bisa melihat perkembangan program dan layanan di instansi kemudian menjadi bahan perencanaan kami untuk program tahun depan sehingga program menjadi lebih baik. Perencanaannya tentunya mengacu kepada RKA

yang sistemnya bottom up sebelum disetujui oleh BPJS Kesehatan pusat.

3. Apakah konsep manajemen hubungan peserta yang sedang diterapkan sudah berhasil dalam mencapai target kepuasan yg di tentukan?

Jawaban: konsep yang diterapkann ini terbukti berhasil hal ini juga didukung oleh data-data yang menunjukkan keberhasilan pelayanan program mas.

4. Apakah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta mempunyai standar keberhasilan untuk setiap kegiatan hubungan Peserta yang dilakukan?

Jawaban: setiap kegiatan pasti punya standar keberhasilan dan itu pasti beda-beda mas. Biasanya kami memonitoring hal itu dengan melihat grafik indikator warna dimana dalam grafik itu menunjukkan warna merah berarti kurang, warna kuning berarti cukup dan hijau berarti bagus/good.

5. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Manajemen Hubungan pelanggan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

Jawaban : Secara keseluruhan faktor pendukung kita adalah karyawan yang memiliki semangat dan komitmen tinggi sehingga dalam hal ini segala target mudah tercapai. Disisi lain kami memiliki kemudahan fasilitas layanan seperti internet website dan aplikasi yang mana sangat mendukung sekali dijamin era digital ini. Hambatannya yang jadi fokus

kami SDM karena ada beberapa bagian divisi kami yang kekurangan orang sehingga kurang memaksimalkan kinerja.

B. Perilaku dan Penanganan Komplain

1. Bagaimana prosedur perusahaan dalam menangani komplain pelanggan?

Jawaban: pertama datang ketempat kami lalu mencoba meminta pengarahan lewat satpam yang akan memberikan pengarahan. Jika sudah di konfirmasi barulah bisa masuk ke ruangan unit penanganan dan pengaduan peserta

2. Apa upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta agar peserta dapat dengan mudah menyampaikan keluhannya?

Jawaban: seringkali kami informasikan kepada peserta baik lisan maupun tertulis mengenai media apa saja yang bisa digunakan para peserta untuk bisa memnyampaikan keluhan-keluhannya. beberapa cara yang dapat dilakukan para peserta diantaranya seperti penyampaian langsung lewat kantor lalu lewat jaringan telekomunikasi/kontak yang bisa dihubungi agar mudah mengakses panggilan lewat telepon, hotline service, website.

3. Bagaimana upaya perusahaan dalam berinteraksi dengan Peserta terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan?

Jawaban: kita berusaha menunjukkan good attitude yakni adab dan beretika sehingga dalam hal ini peserta dapat dengannyaman

menyampaikan keluhannya dan ini pastinya akan mendukung penyelesaian masalah yang akan dipecahkan.

4. Seperti apa perilaku pelanggan yang paling sering ditemukan terkait permasalahan BPJS Kesehatan?

Jawaban: kami sering sekali menemukan peserta yang aktif apabila mengalami kesulitan terkait kepesertaan yang bermasalah. Hal ini yang sangat kami harapkan sehingga kami bisa bergerak cepat atas apa yang sering terjadi pada peserta atas kepesertaannya di BPJS Kesehatan dan cepat bergerak memberikan solusi

C. Kepuasan Pelanggan

1. Bagaimana upaya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta untuk meningkatkan kepuasan peserta?

Jawaban; cara kami ialah dengan terus meningkatkan kualitas layanan kami, dalam hal ini manajemen hubungan pelanggan juga penting buat kami karena bisa menjalin hubungan baik antar instansi dan peserta yang diharapkan mempengaruhi terhadap kepuasan peserta.

2. Bagaimana upaya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dalam meningkatkan dan memelihara kepercayaan peserta?

Jawaban ; Pada intinya jika pelayanan kita terbaik gak akan mungkin peserta akan lirik-lirik apalagi berpindah ke pihak kompetitor

3. Apa indikasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dalam menilai bahwa Peserta telah mencapai kepuasannya?

Jawaban; biasanya kita lihat dari grafik indikator karena disitu kita bisa lihat seberapa banyak peserta merasa puas dan tidak puas.

4. Pelayanan Publik

1. Apakah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta telah menerapkan prinsip pelayanan yang sesuai kaidah-kaidah dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik?

Jawaban; mengenai detail isi UU nya saya lupa ya apa saja tapi yang perlu dijelaskan bahwa BPJS Kesehatan merupakan instansi yang bergerak dibawah naungan pemerintah sehingga dalam hal ini menjadi suatu kewajiban untuk menerapkan segala regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah khususnya Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

2. Siapa yang bertanggung jawab atas operasional yang dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

Jawaban: operasional keseluruhan di KCU Yogyakarta ya jelas kepala cabang menjadi penanggungjawab atas aktivitas di regional Yogyakarta kalo misalnya soal penanggung jawab program pelayanan biasanya kepala divisi yang bersangkutan.

3. Adakah hambatan yang terjadi saat BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta menjalani asas-asas pelayanan public?

Jawaban: mungkin bisa dikatakan asas efisiensi waktu yang sering terjadi permasalahan soalnya ada beberapa hambatan baik dari

eksternal maupun internal terkadang hal itu datang tidak disangka misalnya kekurangan SDM dan permasalahan dari diri peserta sendiri.

4. Apakah pelayanan yang telah diberikan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta telah mencukupi kebutuhan peserta secara umum?

Jawaban: semoga saja pelayanan telah mencukupi karena sebelumnya pun instansi pemerintah juga menganalisis kebutuhan masyarakat akan jaminan sosial dimasyarakat

5. Keluhan apa yang intensitasnya paling tinggi disampaikan oleh peserta kepada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

Jawaban: Keluhan iuran merupakan yang paling tinggi berdasarkan data-data yang kami punya.

6. Adakah inovasi yang akan dikembangkan dalam meningkatkan pelayanan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

Jawaban: inovasi itu ada dan prosesnya juga harus sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga tidak bisa menerpakan inovasi begitu saja di instansi karena harus lewat izin dari kantor pusat.

Nama: Lilis

Usia: 35 Tahun

Pekerjaan : Karyawan swasta dan IRT

1. Apa respon yang anda lakukan ketika memiliki permasalahan terkait BPJS Kesehatan?

Jawaban: Langsung saya komplain mas, biasanya saya langsung ke kantor kalo sehari ngga selesai suka lewat sms ke BPJS atau ke nomor pribadi karyawan yang bersangkutan.

2. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta ketika anda menyampaikan keluhan?

Jawaban: kondisional juga ya mas ga nentu jadi ketika masalah iuran dan administrasi rujukan dokter itu yang kadang ribet dan lama.

3. Melalui media apakah anda menyampaikan keluhan? dan Bagaimana anda menyampaikan keluhan tersebut?

Jawaban: biasanya saya lewat sms atau telepon kalo kurang jelas

4. Bagaimana tanggapan unit pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta ketika anda menyampaikan keluhan?

Jawaban: mereka cukup baik dan ramah, pokoknya enak kalo saya nyampaikan keluhan semua diarahkan dengan jelas.

5. Bagaimana menurut anda hubungan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dengan para peserta?

Jawaban: pelayanan yang baik bagi saya itu bikin saya sama BPJS nyaman asal jangan terlalu sering ribet prosedurnya.

6. Apakah anda mendapatkan akses yang mudah dalam mendapatkan informasi layanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta serta kebutuhan anda?

Jawaban: ya, menurut saya BPJS KCU Yogyakarta memberi saya banyak akses yang mudah, kalo saya butuh informasi mereka mengarahkannya dengan baik juga solusinya.

7. Apakah unit pelayanan pelanggan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta memudahkan anda dalam menyampaikan keluhan anda?

Jawaban: ya, cukup dengan sms atau telepon saya bisa nyampaikan segala keluhan saya dengan mudah tanpa harus ke tempatnya langsung.

8. Apakah anda merasa puas dengan manajemen hubungan Peserta dalam penanganan keluhan Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

Jawaban: secara keseluruhan sih iya puas pelayanannya baik karyawan dan fasilitasnya memenuhi kriteria untuk dikatakan memuaskan bagi saya.

9. Bagaimanakah keinginan anda ketika menyampaikan keluhan anda tentang layanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta?

Jawaban: saya senang dengan Instagram saya harap BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta menyediakan fasilitas pelayanan informasi lewat Instagram.

10. Apakah bentuk solusi yang anda dapatkan dari unit pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dalam menangani keluhan anda?

Jawaban: bentuk nya yang saran atau beberapa prosedur dalam memproses masalah yang saya hadapi terkadang permasalahan saya yang sring saya temuin karena awam soal prosedur.

11. Bagaimana opini anda tentang Manajemen Hubungan Peserta yang baik?

Jawaban: hubungan peserta yang baik yakni yang bisa memuaskan dan membuat para peserta tidak memilih pilihan lain selain BPJS KCU Yogyakarta sehingga diharapkan BPJS KCU Yogyakarta bisa segera meningkatkan pelayanan untuk menjaga loyalitas pesertanya.