

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang membuat pernyataan dibawah ini :

Nama :Andi Kristian

NIM :20120530248

Program Studi/Konsentrasi :Ilmu Komunikasi/Public Relations

Judul Skripsi :Strategi *Customer Relationship Management* Dalam

Mencapai Kepuasan Peserta Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Kantor Cabang Utama Yogyakarta Tahun 2015

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari sumber lain telah disebutkan dalam teks menggunakan aturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 09 Agustus 2017

Penulis

(Andi Kristian)

HALAMAN MOTTO

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۗ وَهُوَ الْعَزِيزُ
الْغَفُورُ

Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun

(Q.S Al Mulq Ayat : 2)

عن سهل بن سعد قال : قال رسول الله صلى الله عليه و سلم: لَوْ
كَانَتِ الدُّنْيَا تَزُنُّ عِنْدَ اللَّهِ جَنَاحَ بَعُوضَةٍ، مَا سَقَى كَافِرًا مِنْهَا شَرْبَةً
مَاءٍ.

Dari Sahl bin Sa'ad berkata, Rasulullah *Shallallahu 'alaihi Wasallam* pernah bersabda, "*Seandainya dunia ini sama nilainya dengan sayap nyamuk di sisi Allah. Niscaya Ia tidak akan memberikan minuman dari dunia itu kepada orang kafir, meskipun hanya seteguk air*"

(HR. Tirmidzi. Syeikh Albani menshahihkan hadis ini)

Demi Allah engkau dilahirkan di muka bumi ini sendirian dan engkau akan mati sendirian dan engkau akan dihisab oleh Allah sendirian, demi Allah semua yang ada disekitarmu ini tidak bermanfaat untukmu , maka bertaqwa-lah kepada Allah azza wajalla.

(Ulama Atha' Bin Abi Rabah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, sujud dan syukur tak henti-hentinya aku lakukan kepada Allah SWT yang selalu melimpahkan nikmat-Nya, kekuatan dan kemudahan kepada ku sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Karya kecil ini ku persembahkan untuk :

1. Bapak dan Mamah. Terimakasih atas Do'a dan Semangat yang diberikan untuk putra pertamamu yang belum mampu membalas tetes keringat serta belum membuat bapak mamah tersenyum bahagia.
2. Ardan dan Firda kedua kedua adik yang sangat dicintai dan selalu memberikan semangat dan motivasi.
3. Riska Nurhasanah yang selalu memberikan segala bentuk bantuan yang tidak bisa digambarkan jasa-jasanya.
4. Kawan-kawan grup KKN Universitas Muhammadiyah Yogyakarta "Gedonger's Family Angga Dini Akbar, Rilo Bagaskoro, Sulistyaningsih, Riskika, Utari Dewi, Nur Wulandari, Anggria Vitriyani, Annisa Ihtiarina, Erni Kusmawati dan Mini's Family. Terima kasih segalanya untuk mereka yang selalu memberikan semangat, dukungan dan banyak motivasi dalam melewati masa-masa kuliah.
5. Teman-teman seperguruan Hasbi Mubarak, Sandy, Yuda, Rima, Miftahudin, Agam, Alfath. Terima kasih telah memberi banyak cerita dan interaksi di kehidupan perantauan.

6. Teman-teman kos Bang Saddam, Anung, Iwan, Mada, Akmal “Tekdor”, Yoga, Ibas dan Icha, Bram dan teman-teman yang lainnya. Terima kasih atas segala dukungan bantuan dalam segala hal di kehidupan perantauan.
7. Teman-teman “seperbimbingan” Akbar, Laila, Kartika, Mala, Nizma, Siska, Tiwi dan Caca. Terima kasih atas dukungan dan segala bantuan dari mereka.
8. Dosen pembimbing ibu DR. Tri Hastuti Nurochimah, S.sos, M.si terima kasih atas bimbingan dan didikannya.
9. Para narasumber penelitian di BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta Ibu Erna, mba Trill, Mas Afif dan ibu Lilis sebagai narasumber eksternal. Terima kasih atas bantuan dan segala informasi yang telah diberikan.
10. Almamaterku, teman-teman kelas *public relations*, teman-teman ilmu komunikasi dan para dosen-dosen di Prodi Ilmu Komunikasi UMY. Terima kasih selama ini telah banyak memberikan ilmu.

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran rahmat dan karunia Allah SWT yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa sholawat dan salam senantiasa kita haturkan kepada Rasulullah SAW beserta sahabat dan keluarganya.

Skripsi ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini bukanlah tujuan akhir belajar karena belajar adalah sesuatu yang tidak terbatas.

Secara khusus peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
2. Ibu Dr. Tri Hastuti Nur Rochimah, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing, terimakasih telah sabar dan mau meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan peneliti.
3. Ibu Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si. dan Ibu Ayu Amalia, S.sos., M.Si. selaku dosen penguji, terimakasih telah meluangkan waktu untuk menguji penelitian ini dan memberikan masukan pada peneliti.
4. Segenap dosen dan staff Program Studi Ilmu Komunikasi UMY.
5. Segenap staff UPMP4 dan Pelayanan Peserta di BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta yang telah banyak membantu memberikan banyak sumber informasi .
6. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga karya penelitian tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak demi kemaslahatan bersama serta bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Amin.

Yogyakarta, 20 Juli 2017

(Andi Kristian)

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vii
Abstrak	ix
<i>Abstract</i>	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel	xiv
Daftar Bagan	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
1. Manfaat Teoritis	14
2. Manfaat Praktis	14
E. Kerangka Teori.....	14
E.1. Pelayanan Publik	14
E.1.1. Asas-asas Pelayanan Publik.....	17
E.1.2. Standar Pelayanan Publik	18

E.1.3. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	21
E.1.3.1. Pelayanan Administratif	21
E.1.3.2. Pelayanan Barang	22
E.1.3.3. Pelayanan Jasa	22
E.2. CRM (<i>Customer Relationship Management</i>)	25
E.2.1. CRM Strategis	27
E.2.2. CRM Operasional	28
E.2.3. CRM Analisis	30
E.3. <i>Customer Satisfaction</i>	31
E.4. Pelayanan Prima	33
E.5. Perilaku dan <i>Complaint Handling</i>	35
E.5.1. Kemungkinan Pertama.....	36
E.5.2. Kemungkinan Kedua	37
E.5.3. Kemungkinan Ketiga	37
E.5.4. Kemungkinan Keempat	37
F. Metodologi Penelitian	39
F.1. Jenis Penelitian	39
F.2. Lokasi Penelitian.....	39
F.3. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F.3.1. Wawancara.....	40
F.3.2. Studi Dokumen	41
F.4. Teknik Analisis Data	42
F.4.1 Pengumpulan Data	42
F.4.2 Reduksi Data	42
F.4.3 Penyajian Data	43
F.4.4 Kesimpulan	43
F.5. Uji Validitas Data	44
F.6. Sistematika Penulisan	44
BAB II PROFIL OBJEK PENELITIAN	46
A. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan	46
B. Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	47

B.1. Visi BPJS.....	47
B.2. Misi BPJS.....	47
C. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Pusat.....	48
D. Statistik Organisasi BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta.....	50
E. Sasaran BPJS Kesehatan.....	53
E.1. Sasaran Organisasi.....	53
E.2. Sasaran Pasar.....	54
F. Tata Nilai Organisasi.....	56
G. Fungsi, Tugas dan Manfaat BPJS Kesehatan.....	57
G.1. Fungsi BPJS Kesehatan.....	57
G.2. Tugas BPJS Kesehatan.....	57
H. Kebijakan Umum (Pelayanan dan Kepesertaan).....	58
H.1. Pelayanan.....	58
H.2. Kepesertaan.....	59
I. Complain Handling 2014.....	59
BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	60
A. Perencanaan Kegiatan CRM.....	60
A.1. Rencana Kerja dan Anggaran.....	60
A.1.1. Pemberdayaan SDM.....	61
A.1.2. Perencanaan Program.....	62
B. Pelaksanaan Kegiatan CRM.....	73
C. Evaluasi Pelaksanaan Program CRM.....	115
D. Faktor Pendukung dan Pemhambat Pelaksanaan Kegiatan CRM BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta.....	122
BAB IV PENUTUP.....	127
A. Kesimpulan.....	127
B. Saran.....	129
Daftar Pustaka.....	131
Lampiran.....	133

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	32
Gambar 3.1. Halaman Utama Website Resmi BPJS Kesehatan	82
Gambar 3.2. Halaman Utama Website Rujukan BPJS Kesehatan.....	83
Gambar 3.3. Laporan Keluhan Peserta Terkait BPJS Kesehatan di Situs Lapor.go.id	83
Gambar 3.4. Halaman Depan Aplikasi BPJS Kesehatan (Mobile)	86
Gambar 3.5. Peraturan Direksi Yang di Bahas Pada Briefing Pagi Pada Tahun 2015.....	88
Gambar 3.6. Kegiatan Customer Visit Berkunjung ke Kediaman Peserta	91
Gambar 3.7. Lokasi Parkir dan Tampak Halaman Depan di Instansi BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta	95
Gambar 3.8. Loker Pelayanan Utama BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta	96
Gambar 3.9. Ruangan Unit Penanganan Pengaduan Peserta	99

Daftar Tabel

Tabel 2.1	54
Table 2.2.....	55
Tabel 2.3. Rekapitulasi Jumlah Keluhan Peserta (Berdasarkan Progres Penyelesaian) BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta tahun 2014.....	59

Tabel 3.1. Tabel Perencanaan Program CRM BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta tahun 2014.....	64
Tabel 3.2. Rekapitulasi Jumlah Keluhan Peserta BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta tahun 2015	75
Tabel 3.3. Rekapitulasi Jumlah Keluhan Peserta BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta tahun 2015 (Berdasarkan Jenis Keluhan)	77
Tabel 3.4. Daftar Rumah Sakit Yang Bekerja Sama dengan BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta tahun 2015	92
Tabel 3.5. Rekapitulasi Jumlah Keluhan Peserta (Berdasarkan Progres Penyelesaian) BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta tahun 2015.....	100

Daftar Bagan

Bagan 2.1. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Pusat.....	49
Bagan 2.2. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta ..	50
Bagan 2.3. Struktur Organisasi Divisi Kepesertaan dan Pelayanan Peserta	52
Bagan 3.1. Proses Alur Penyusunan RKA di BPJS Kesehatan	61