

ABSTRAK

Iylaf Nashron. 120531100085. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya. Universitas Trunojoyo Madura. Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Untuk Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan. Pembimbing: Dewi Quraisyin, S.Pd.I.,M.Si.

Skripsi ini berjudul “Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan untuk Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Sampang” dengan latar belakang BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan masyarakat Indonesia diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi yang tepat dalam pelayanan kesehatan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan dasar deskriptif. Penelitian ini bersumber dari data primer yang langsung diperoleh dengan melakukan penelitian di kantor layanan operasional kesehatan Kabupaten Sampang yang kemudian didukung dengan data sekunder yang berupa literatur-literatur sebagai pendukung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik *triangulasi* dimana peneliti mengecek data kepada sumber tetapi dengan teknik pengumpulan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipati, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwasanya strategi komunikasi BPJS Kesehatan sampang terhadap peserta BPJS Kesehatan sudah berjalan sesuai dengan tujuan strategi dalam memperoleh peserta baru, kepuasan pelanggan dibangun atas dasar lima indikator yaitu, *tangible* (bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Kepuasan tersebut dapat terwujud dikarenakan langkah-langkah BPJS Kesehatan Sampang dalam perencanaan strategi komunikasi yang efektif dan efisien, seperti halnya pemilihan dan menetapkan komunikator, menetapkan target sasaran, teknik menyusun pesan dan memilih media/ saluran.

Kata kunci: Strategi komunikasi, kepuasan pelanggan, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

Iylaf Nashron. 120531100085. Communication Science Study Program. Faculty of Social and Culture Science. Trunojoyo University. Communication Strategy of *BPJS Kesehatan* For *BPJS Kesehatan* Participant Satisfaction in Sampang. Preceptor: Dewi Quraisyin, S.Pd.I.,M.Si.

This thesis entitled "Communication Strategy of *BPJS Kesehatan* For *BPJS Kesehatan* participant satisfaction in Sampang". As an Indonesian health insurance, BPJS program is expected to provide services that are effective, efficient, and provide concrete informations in health service. In the public service, there's also lack of services which can affect the quality of the service it self.

This study used qualitative research method with a descriptive base. This study derived from primary data which directly obtained by done a research on the health insurance office in Sampang which was supported by secondary data such as literature as a supporter. The method of collecting data in this research was done by observation, interviews and documentation. This study also used *triangulation* technique which the researchers check the data on the source but with the techniques of collecting data which from the same source. Researchers did participatory observation, interview, and documentation for the same data sources simultaneously.

As a results, research shows that the communication strategy of *BPJS Kesehatan* For *BPJS Kesehatan* participants satisfaction in Sampang has been running well according with the strategic objectives in acquiring new participants. Participants satisfaction is built based on five indicators, namely, *tangible* (concrete evidence), *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The satisfaction can be created due to the steps of *BPJS* Sampang in planning communication strategies effectively and efficiently, such as selection and set of the communicator, set a target, techniques of deliver the messages and choose the media.

Keywords: Communication Strategies, customer satisfaction, *BPJS for health*.