

**ANALISIS PELAYANAN *MOBILE CUSTOMER SERVICE* UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP PESERTA BPJS
KESEHATAN KOTA BOGOR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan**

**Disusun Oleh:
RIODICKI BINTAN ALAMANDA
0441160148**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
FEBRUARI 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Sripsi yang disusun oleh:

Nama : Riodicki Bintang Alamanda
NPM : 0441160148
Judul : Analisis Pelayanan *Mobile Customer Service* Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Peserta BPJS Kesehatan Kota Bogor

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Peuguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI

Menyetujui

Pembimbing I : Roni Jayawinangun, M.Si
NIK. 1.0616 049 757

Pembimbing II : Prasetyo Adinugroho, M.I.Kom
NIK: 1.0616 049 760

Pembaca : Diana Amaliasari, M.Si
NIK. 1.0113 001 606

Ditetapkan di : Bogor
Tanggal: : 04 Februari 2021

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya

Dr. Henny Suharyati, M.Si
NIK : 1.9600 607.199009.2.001



Ketua Program Studi

Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIK. 1.0113 001 607

ABSTRAK

Riodicki Bintang Alamanda. 2019. Analisis Pelayanan *Mobile Customer Service* untuk meningkatkan Pelayanan Prima terhadap Peserta BPJS Kesehatan Kota Bogor. Skripsi, Konsentrasi Hubungan Masyarakat, Program Studi S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor, Pembimbing (I) Roni Jayawinangun, S.E, M. Si., dan Pembimbing (II) Prasetyo Adi Nugroho, M. Ikom.

BPJS Kesehatan merupakan satu-satunya perusahaan asuransi yang berstatus Badan Hukum Publik dan penyelenggara asuransi jaminan sosial terbesar yang telah melayani jutaan peserta di seluruh Indonesia, sehingga menarik untuk dijadikan objek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Mobile Customer Service* BPJS Kesehatan Kota Bogor dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap peserta.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, menggunakan satu *key informan* yaitu Kepala bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, dan dua informan yaitu bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta (Petugas *Mobile Customer Service*), dan Unit Penagihan dan Keuangan (Petugas *Mobile Customer Service*). Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yang ditujukan kepada *Leader Marketing* PT. Sukabumi Persada Nusantara-Mitra Telkom). Selanjutnya dalam menganalisis data penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan metode pengambilan data melalui teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, maka hasil penelitian tersebut ditemukan fakta bahwa *Mobile Customer Service* merupakan cabang aktivitas dari *Public Relations*, sehingga para petugas *Mobile Customer Service* BPJS Kesehatan Kota Bogor juga menjalankan peran humas dalam aktivitas kerjanya sehari-hari, dan untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta mereka mengusung konsep pelayanan prima, memiliki aplikasi *Mobile JKN* untuk pelayanan berbasis digital, memiliki *call center service* sendiri, dan bertransformasi dengan mengubah Askes menjadi BPJS Kesehatan.

Kata kunci: *Mobile Customer Service*, pelayanan, peserta