

BAB V PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian, peneliti memiliki sebuah kesimpulan bahwa melakukan *complain handling* bukan merupakan hal yang mudah. Berdasarkan beberapa indikator yang digunakan oleh peneliti ditemukan beberapa kesimpulan sebagai berikut.

Pada indikator *reliability* peneliti menemukan sebuah hasil BPJS Kesehatan belum dapat melakukan *complain handling* dengan baik. Karena melalui data banyak keluhan atau *complain* yang tidak mampu direspon dari BPJS Kesehatan. Melalui indikator *responsivness* melihat kesigapan atau ketanggapan dari BPJS Kesehatan dalam memberikan penanganan terhadap *complain* yang masuk. Dengan melihat indikator ini data yang ditemukan bahwa kesigapan BPJS Kesehatan sangat perlu ditingkatkan. Karena banyak keluhan yang tidak mendapatkan respon dari BPJS Kesehatan.

Pada indikator *assurance*, keterampilan dan kemampuan untuk memenuhi keinginan peserta BPJS Kesehatan. keinginan berupa respon atau penanganan atas keluhan terkait kenaikan harga iuran BPJS Kesehatan. Hasil yang didapatkan BPJS Kesehatan apabila saat merespon diawali dengan salam, dimana merupakan suatu keramahan yang baik. Setelah menjawab atau merespon dengan salam terkadang BPJS Kesehatan memberikan sebuah ucapan permintaan maaf atas ketidaknyamanan peserta BPJS Kesehatan atas kenaikan iuran. Namun, indikator *assurance* juga berkaitan dengan indikator lainnya dimana ditemukan bahwa BPJS

Kesehatan sangat sedikit dalam merespon atau melakukan *complain handling* terhadap keluhan. Menyebabkan pada indikator *assurance* tidak terdapat penggunaan kata-kata untuk menanggapi keluhan yang ada atau tidak adanya respon atas komplain mengenai kenaikan harga iuran atau premi BPJS Kesehatan.

Indikator *empathy* melihat bagaimana kesesuaian tanggapan ataupun respon atas keluhan yang disampaikan. Melihat bahwa BPJS Kesehatan tidak mampu menangani komplain karena belum memberikan tanggapan ataupun respon yang sesuai. Karena itu peneliti menilai bahwa *public relations* BPJS kesehatan belum dapat melakukan *complain handling* dengan baik dengan memberikan tanggapan atau respon yang sesuai. Melihat dari tingginya keluhan yang tidak mendapatkan respon dan respon atau tanggapan yang tidak sesuai pada indikator *reliability* dan *responsiveness*.

V.2 Saran

V.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini merupakan suatu penelitian dengan metode analisis isi kuantitatif dengan berfokus pada *complain handling* BPJS Kesehatan untuk mengetahui bagaimana kualitas dari layanan jasa BPJS kesehatan. Pada penelitian selanjutnya peneliti menyarankan agar dapat mengembangkan penelitian ini menggunakan teori-teori *complain handling* yang lebih mendalam. Peneliti mengetahui banyak kekurangan pada penelitian ini. Karena itu diharapkan penelitian ini mendapat menjadi pembelajaran bagi

peneliti agar kedepannya peneliti mampu lebih kritis, lebih detail dalam melakukan sebuah penelitian sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik.

V.2.2 Saran Praktis

Saran dari peneliti kepada BPJS kesehatan dalam melakukan *complain handling* antara lain :

1. BPJS Kesehatan harus mampu memberikan tanggapan atau respon terhadap keluhan yang ada dan memberikan kesesuaian jawaban atau tanggapan. Sehingga masyarakat dapat lebih merasa lebih dekat dengan BPJS Kesehatan.
2. Memperbaiki kesigapan dalam merespon keluhan, memiliki respon yang cepat dalam melakukan *complain handling*.
3. Menjaga media yang digunakan oleh BPJS Kesehatan sebagai wadah yang memberikan informasi. Melalui pemberian informasi yang tepat, sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ardianto, Elvinaro. (2009). Public Relations Praktis. Bandung: Widya Padjajaran
- Atmoko, Bambang Dwi. (2012). Instagram Handbook. Jakarta: Media Kita
- Ardianto, Elvinaro. (2011). Metodologi Penelitian untu Public Relations kuantitatif dan kualitatif. Bandung: Widya Pandjajaran.
- Daryanto. (2014). Pendekatan Pembelajaran Saintifik Kurikulum 2013. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Eriyanto. (2011). Analisis Isi Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Gassing, Syarifuddin S. & Suryanto. (2016). Public Relations. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Hafied Cangara. (2018). Pengantar Ilmu Komunikasi. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- I Putu Agus Eka Pratama. (2019). Customer Relationship Management (CRM). Bandung
- Keraf, Gorys. 2008. Diksi dan Gaya Bahasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kriyantono, Rachmat. (2017). Teori Public Relations Perpektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Moerdijati, Sri. (2016). Pengantar Ilmu Komunikasi. Surabaya: PT Revka Petra Media
- Onong Uchjana (2007) juga mengatakan dalam bukunya *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*
- Onong Uchjana Effendy. (2003). Ilmu, teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

- Ruslan, Rosady. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Siahaan, (1991) *Komunikasi pemahaman dan penerapannya*. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (edisi ketiga) Yogyakarta: Penerbit Andi (9th ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fandy, Tjiptono, (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publisng.
- Lebouef, Michael, (1992). *Memenangkan dan memelihara pelanggan*, Penerjemah Rieka HarahapTahapary, Penerbit Pustaka Tangga, Jakarta.

JURNAL

- Logahan, M, J., & Yohana T, E, P., (2013). “Pengaruh Komunikasi Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan di 7Eleven Buaran”. *Jurnal Management Business*. Vol. 4, No 2, 890. Palmerah. Jakarta Barat.
- Pardede, Akhira Fenny. (2016). “Strategi Komunikasi PT. Agung Auto Mall pangkalan kerinci dalam menangani keluhan pelanggan”. Vol 3 No. 2, 2. Riau. Pekanbaru
- Pawestriningtyas, Catur Nining et.al. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Nasabah Perum Pengadaan Kantor Cabang Syariah Tloogmas Malang)”. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol. 32, No. 2, 40. Malang

- Diahloka, C., & Aminulloh, A. (2011). "Strategi humas (Public Relations) dalam menangani komplain pelanggan pada pelayanan produk (studi pada plasa telkom malang)". *Jurnal Reformasi*, Volume 1, Nomor 1. Malang.
- Irawan, Andhi. (2019). "Analisis Customer Relationship Management (CRM) terhadap Customer Relationship Quality (CRQ) dan Customer Lifetime Value (CLV) Rumah Zakat di Indonesia". Volume XI Nomor 1. Banjarmasin. Kalimantan Selatan.
- Sari, Puspita Meutia. (2017)." Fenomena penggunaan media sosial instagram sebagai komunikasi pembelajaran agama islam oleh mahasiswa fisip universitas riau". *JOM FISIP* vol. 4 No. 2. Riau.Pekanbaru.
- Kriyantono, Rachmat. (2020)." Analisis Isi Skripsi Kehumasan di Perguruan Tinggi" *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)* Vol. 08, No.1 (2020): January, pp. 111-128. Malang.
- Widada, T., Pramunisto, A., Lazuardi, L. (2017)." Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu)". *JURNAL KETAHANAN NASIONAL* Vol.23, No.2. Bengkulu Selatan. Bengkulu.
- Nisa C, A. & Umaimah Wahid. (2014). "Analisis Isi Kekerasan Verbal dalam Sinetron "Tukang bubur naik haji the series" di RCTI (Analisis Isi episode 396-407). *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 9, No. 1, 88. Jakarta.
- Megawati. (2018)." *Complaint handling* (studi kasus strategi penanganan keluhan hotel the rinra makassar 2018). *Jurnal Komunikasi KAREBA* Vol.7 No.2. Makassar.

Khorista, A., Yulianto E., Mawardi K. M., (2015). “Pengaruh kualitas layanan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan”. Jurnal administrasi bisnis. Vol. 25, No. 2, 2. Malang.

Meliala, Horta Yos. (2014). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu”. Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol. 8, No. 4, 325. Jakarta

MEDIA ONLINE :

Cermati. (2019). “BPJS Kesehatan, Apa kelebihan dan kekurangannya?”. Cermati.com [Online]. Diakses pada 7 September 2019 dari <https://www.cermati.com/artikel/bpis-kesehatan-apa-kelebihan-dan-kekurangannya>

Hamdan, Nuranisa. (2019). “Pengguna *Instagram* di Indonesia Terbesar ke-4 Dunia”. Tagar.id [Online]. Diakses pada 28 Desember 2019 Pukul 12.56 WIB dari <https://www.tagar.id/pengguna-instagram-di-indonesia-terbesar-ke4-dunia>.

Dewi, Retia Kartika. (2019). “Sah, Iuran BPJS Kesehatan Naik 100 Persen Mulai 1 Januari 2020”. Kompas.com [Online]. Diakses pada Diakses pada 30 Oktober 2019 Pukul 08.58 WIB dari <https://www.kompas.com/tren/read/2019/10/30/085838165/sah-iuran-bpis-kesehatan-naik-100-persen-mulai-1-januari-2020?page=all>

Phambudi, Dhawam. (2019). “INFOGRAFIK: Besaran Kenaikan Iuran BPJS Kesehatan Mulai 2020”. Kompas.com [Online]. Diakses pada 30 Oktober 2019 Pukul 19.37 WIB dari <https://www.kompas.com/tren/read/2019/10/30/193700965/-infografik--besaran-kenaikan-iuran-bpis-kesehatan-mulai-2020>

Jayani, Dwi Hadya. (2019). “Iuran BPJS Diusulkan Naik, Berikut Ini Rincian Kenaikannya”. Katadata.co.id [Online]. Diakses pada 28 Agustus 2019 Pukul 12.00

WIB dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/28/iuran-bpjs-diusulkan-naik-berikut-ini-rincian-kenaikannya>

Utama, Felldy. (2020). “ Survei Indo Barometer : 70,1 Porsen Masyarakat Indonesia Puas Kinerja Jokowi Ma’ruf”. Inews.id [Online]. Diakses pada 16 Febuari 2020 Pukul 17.00 WIB dari <https://www.inews.id/news/nasional/survei-indo-barometer-701-persen-masyarakat-puas-kinerja-jokowi-maruf>

Hadijah, Siti. (2017). “ Facebook vs Instagram Mana yang Lebih Baik untuk Bisnis Online”. Cermati.com [Online]. Diakses pada 2 Febuari 2017 dari <https://www.cermati.com/artikel/facebook-vs-instagram-mana-yang-lebih-baik-untuk-bisnis-online>

Huang, Rico. (2019). “Instagram Ads VS Facebook Ads, yang Mana Lebih Baik?”. Alona.co.id [Online]. Diakses pada 22 November 2019 dari <https://www.alona.co.id/social-media/instagram-ads-vs-facebook-ads-yang-mana-lebih-baik/>

Sumlaki. (2019). “BPJS Kesehatan Merupakan Badan Hukum Publik Penjamin Kesehatan Sosial”. InfoPublik.id [Online]. Diakses pada 17 Febuari 2019 pukul 04.44 WIB dari <http://infopublik.id/kategori/nusantara/328015/bpjs-kesehatan-merupakan-badan-hukum-publik-penjamin-kesehatan-sosial>

Siregar, Husni Fatillah. (2016). “Permohonan Maaf yang Efektif Kepada Pelanggan”. SWA.co.id [Online]. Diakses pada 6 Juni 2016 dari <https://swa.co.id/swa/my-article/permohonan-maaf-yang-efektif-kepada-pelanggan>

Admin. (2013). “Kiat Menangani Keluhan Pelanggan”. Trustcoinstitutue.com [Online]. Diakses pada 22 Desember 2013 dari

<http://trustcoinstitute.com/2013/12/22/kiat-menangani-keluhan-pelanggan/#:~:text=Kecepatan%20dalam%20penanganan%20keluhan,dan%20tidak%20dapat%20diubah%20lagi.>

MEDIA SOSIAL

Instagram : @BPJSKesehatan_RI
@AXAIndonesia
Twitter : @BPJSKesehatanRI
Facebook : @BPJSKesehatanRI