

**STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN
DALAM MENANGGAPI KELUHAN MASYARAKAT
MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Rizka Dwi Amalia
191110066**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN
DALAM MENANGGAPI KELUHAN MASYARAKAT
MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Rizka Dwi Amalia
191110066**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Rizka Dwi Amalia

NPM : 191110066

Fakultas : Ilmu sosial dan Humaniora

Program studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul :

Strategi Komunikasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Menggapi Keluhan Masyarakat Melalui Media Sosial Instagram

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengatahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan yang saya peroleh dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 18 Juli 2025


Rizka Dwi Amalia

191110066

**STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN
DALAM MENANGGAPI KELUHAN MASYARAKAT
MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:
Rizka Dwi Amalia
191110066**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 18 Juli 2025



**Ageng Rara Cindoswari, S.P.,M.Si
Pembimbing**

ABSTRAK

BPJS Kesehatan sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Indonesia telah berupaya memanfaatkan teknologi dan media sosial, khususnya Instagram. Penggunaan media sosial memungkinkan penyebaran informasi yang cepat dan pengaduan secara online, yang sangat membantu dalam mengatasi keluhan masyarakat terkait layanan BPJS Kesehatan. Meskipun demikian, terdapat hambatan seperti terbatasnya kapasitas pelayanan melalui care center yang menyebabkan kesulitan dalam merespons keluhan secara langsung dan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi pelayanan BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media sosial Instagram, serta Faktor pendukung dan penghambat layanan komunikasi BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media sosial instagram. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi BPJS Kesehatan di media sosial Instagram meliputi pendekatan responsif dan empatik, perencanaan konten yang terstruktur, serta penggunaan bahasa yang sopan dan edukatif. Keberhasilan dalam menjawab keluhan masyarakat didukung oleh kecepatan respons, relevansi konten, dan penerapan sistem SOP yang jelas. Namun, terdapat hambatan seperti kesalahpahaman antara tim dan masyarakat, banyaknya komentar dan DM negatif, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam program BPJS Kesehatan. Temuan ini menunjukkan BPJS Kesehatan telah menerapkan strategi komunikasi yang efektif dan berbasis data melalui media sosial Instagram untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat. Respons cepat, konten edukatif, dan pengelolaan tim yang terstruktur menjadi kekuatan utama. Meski menghadapi tantangan internal dan eksternal, strategi ini mampu membangun kepercayaan publik dan memperkuat komunikasi dua arah secara digital.

Kata kunci : BPJS Kesehatan, Strategi Komunikasi, Instagram, Keluhan Masyarakat

ABSTRACT

BPJS Kesehatan as the health social security institution in Indonesia has attempted to utilize technology and social media, especially Instagram. The use of social media allows for the rapid dissemination of information and online complaints, which is very helpful in addressing public complaints regarding BPJS Kesehatan services. However, there are obstacles such as limited service capacity through care centers that cause difficulties in responding to complaints directly and quickly. This study aims to examine the communication strategy of BPJS Kesehatan services in responding to public complaints through Instagram social media, as well as supporting and inhibiting factors of BPJS Kesehatan communication services in responding to public complaints through Instagram social media. The method used in this study is qualitative research with a descriptive approach. The results show that BPJS Kesehatan communication strategy on Instagram social media includes a responsive and empathetic approach, structured content planning, and the use of polite and educational language. Success in responding to public complaints is supported by the speed of response, content relevance, and the implementation of a clear SOP system. However, there are obstacles such as misunderstandings between the team and the public, the large number of negative comments and DMs, and the lack of public understanding of their rights and obligations in the BPJS Kesehatan program. These findings indicate that BPJS Kesehatan has implemented an effective and data-driven communication strategy through Instagram social media to improve service and public satisfaction. Rapid response, educational content, and structured team management are key strengths. Despite facing internal and external challenges, this strategy has been able to build public trust and strengthen two-way digital communication.

Keywords: *Health BPJS, Communication Strategy, Instagram, Community Complaints*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat melalui Media Sosial Instagram”.

Adapun tujuan dari penulisan dari Skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana sesuai jurusan yang ditemuinya. Selain itu, tugas Skripsi ini juga bertujuan untuk menambah wawasan tentang Strategi Komunikasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat melalui Media Sosial Instagram bagi para pembaca dan juga bagi penulis. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur. Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T.,M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T.,M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam
4. Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.SI, selaku Pembimbing Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam
5. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T.,M.I.Kom selaku pembimbing PA Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam
6. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang tidak dapat satu persatu penulis cantumkan disini, terima kasih telah mengajar dan membagikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti mata kuliah di Universitas Putera Batam.
7. Bapak Hamdi dan Ibu Ielawati selaku orangtua penulis yang selalu memberikan dorongan dan doa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi
8. Abang Risky reza, Muhammad Riki, dan Muhammad Ramadhan selaku saudara penulis yang telah memberikan support dalam menyelesaikan skripsi

9. Sahabat dan Rekan-rekan yang telah memberikan semangat, masukan dan doa untuk kemudahan dalam menyelesaikan skripsi

Saya menyadari, Karya Ilmiah yang saya tulis ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan saya nantikan demi kesempurnaan Skripsi ini.

Batam, 18 Juli 2025



Rizka Dwi Amalia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teoritis	11
2.1.1 Teori New Media.....	11
2.1.2 Pelayanan Publik	15
2.2 Kajian Konsep.....	21
2.2.1 Strategi Komunikasi.....	21
2.2.2 Manajemen Komunikasi	26
2.2.3 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).....	29
2.2.4 Instagram	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Konseptual	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Obyek Penelitian	50
3.3 Subyek Penelitian	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5 Metode Analisis.....	61
3.6 Uji Kredibilitas Data	64
3.6.1 Uji Credibility	64
3.6.2 Uji Transferability	67
3.6.3 Uji Depenability dan Confirmability	68
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Profil Obyek Penelitian	72
4.1.1 Profil BPJS Kesehatan	72
4.2.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan	73
4.1.3 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan.....	75
4.2 Hasil Penelitian.....	78

4.2.1	Strategi Komunikasi Pelayanan BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media sosial Instagram.....	78
4.2.2	Factor pendukung dan penghambat pemberian pelayanan komunikasi BPJS kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media social Instagram	89
4.2.2.1	Faktor Pendukung Internal.....	90
4.2.2.2	Faktor Pendukung Eksternal.....	92
4.2.2.3	Faktor Penghambat internal	97
4.2.2.4	Faktor Penghambat Eksternal	100
4.3	Pembahasan	105
4.3.1	Strategi Komunikasi Pelayanan BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media sosial Instagram.....	105
4.3.2	factor pendukung dan penghambat pemberian pelayanan komunikasi BPJS kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui media social Instagram	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		119
5.1	Kesimpulan	119
5.2	Saran	121
DAFTAR PUSTAKA.....		123
LAMPIRAN		
Lampiran 1. pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Media Sosial Instagram BPJS Kesehatan	4
Gambar 3. 1 Metode Analisis Kualitatif.....	64
Gambar 4 1 Profil BPJS Kesehatan.....	72
Gambar 4.2 1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan.....	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top 10 Pengaduan Keluhan Terhadap BPJS Kesehatan	2
Tabel 2.3 Kerangka Konseptual.....	55
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	70
Tabel 4.3.1 Strategi komunikasi BPJS Kesehatan	127
Tabel 3.3 1 Informan	54
Tabel 3.3 2 Responden	58
Tabel 3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Terhadap Keluhan Masyarakat..	117