

**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS
PEMBERIAN INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN
BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU DALAM
HANDLING COMPLAINT PESERTA**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak cipta milik UIN S

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

ABDUL HALIM HASIBUAN
NIM. 11443101393

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2019**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Halaman persetujuan pembimbing

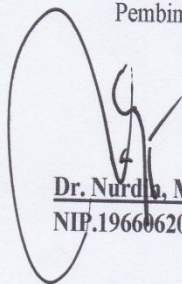
**POLA KOMUNIKASI PETUGAS PEMBERIAN INFORMASI
PENANGANAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN CABANG
PEKANBARU DALAM *HANDLING COMPLAINT* PESERTA**

Disusun oleh:

ABDUL HALIM HASIBUAN
NIM: 11443101253

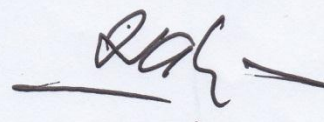
Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal: 27 September 2019

Pembimbing I



Dr. Nurdia, MA
NIP.19660620 200604 1 015

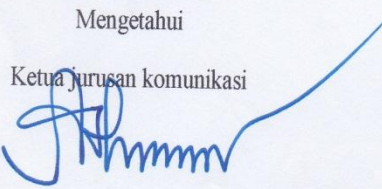
Pembimbing II



Zulkarnaini, M.Ag
NIP. 19710212 200312 1 002

Mengetahui

Ketua Jurusan komunikasi



Dra. ATJIH SUKAESIH, M. Si
NIP. 1961118199603 2 001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004, Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complaint Peserta*” yang ditulis oleh:

Nama : Abdul Halim Hasibuan

Nim : 11443101393

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 30 Oktober 2019

Dan disetujui sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 30 Oktober 2019

Dekan

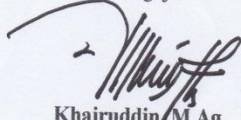


Dr. Nurdin, MA

NIP.19860620 200604 1 015

Tim Penguji

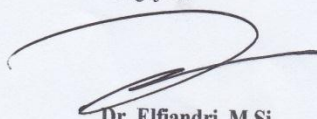
Ketua/Penguji I



Khairuddin, M.Ag

NIP. 19720817 200910 1 002

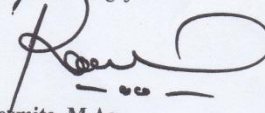
Penguji III



Dr. Elfiandri, M.Si

NIP. 19700312 199703 1 006

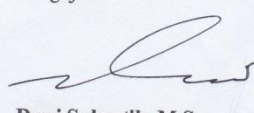
Sekretaris/Penguji II



Rosmita, M.Ag

NIP. 19741113 200501 2 005

Penguji IV



Dewi Sukartik, M.Sc

NIK. 130 311 09

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Proposal dengan judul "Pola Komunikasi Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam Handling Complaint Peserta" yang diajukan oleh saudara:

Nama : Abdul Halim
NIM : 11443101393
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah diseminarkan pada:

Hari / Tanggal : Rabu, 21 November 2018

Pukul : 10.30 WIB

Tempat : Ruang Munaqasah II

Dengan ini diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 21 November 2018

Penguji,

Rafdeadi, S.Sos.I, MA
NIP. 19821225 201101 1 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdul Halim Hasibuan

NIM : 11443101393

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: **“Pola Komunikasi Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complaint* Peserta”** betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda *citasi* dan ditunjuk dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Pekanbaru, 1 Oktober 2019
Yang membuat pernyataan,



Abdul Halim Hasibuan
NIM : 11443101393

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 27 September 2019

Dosen Pembimbing Skripsi
No : Nota Dinas
Lamp : 1 (Eksemplar)

Kepada Yth

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

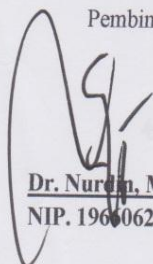
Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya, guna kesempurnaan skripsi ini, maka atas nama **ABDUL HALIM HASIBUAN, NIM 11443101393** dapat diajukan untuk menempuh ujian skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam bidang ilmu komunikasi dengan judul skripsi **"POLA KOMUNIKASI PETUGAS PEMBERIAN INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU DALAM HANDLING COMPLAINT PESERTA"**

Harapan kami agar dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk di uji dalam sidang munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Demikianlah surat pengajuan ini dibuat, atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih, Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh


Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19600620 200604 1 015

Pembimbing II



Zulkarnaini, M.Ag
NIP. 19710212 200312 1 002



ABSTRAK

Nama : Abdul Halim Hasibuan
Pendidikan : Ilmu Komunikasi
Judul : Pola Komunikasi Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complain* Peserta

Handling complaint atau penanganan keluhan merupakan salah satu cara yang digunakan perusahaan untuk menagani keluhan-keluhan yang masuk, dalam hal ini BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan bertugas melayani setiap pesertanya, termasuk dalam mengani keluhan peserta yang masuk. Oleh karena itu, perlu adanya pola komunikasi dalam *handling complaint* peserta. Tujuan penelitian adalah bagaimana Pola Komunikasi Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complaint* Peserta. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif Kualitatif yaitu menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang di teliti. Kemudian teknik pengumpulan data yang di lakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut kemudian dilakukan analisa dan menginterpretasikan arti data yang dimaksud. Sumber data pada penelitian ini adalah Wilya Astriani Kabid Kepesertaan dan Pelayan Peserta, dan 2 orang petugas PIPP BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, dengan menggunakan teknik observasi non partisipasi yaitu observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam *Handling Complaint* Peserta, menyerupai atau mirip dengan model komunikasi Westley dan Maclean, alasannya yaitu pada model komunikasi Westley dan Maclean juga berbicara dalam dua konteks, yaitu komunikasi interpersonal dan massa. Di dalam pola komunkasi interpersonal, umpan balik berlangsung cepat dan langsung, sedangkan pada komunikasi massa, umpan baliknya bersifat tidak langsung dan lambat. Dalam konteks komunikasi interpersonal terdapat lima bagian: orientasi objek (*objek orientation*), pesan (*messages*), sumber (*source*) penerima (*receiver*) dan umpan balik (*feedback*).

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, *Handling Complaint*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Abdul Halim Hasibuan
Department : Communication
Title : **The Communication Patterns of Information Provider and Complaint Handling Department Officers of the BPJS (Health Social Security Organizing Body) Health Pekanbaru in Handling Its Customers' Complaint**

Handling complaint is one of the methods used by the company to handle complaints that come in. The BPJS Health as the Health Social Security Organizing Body is tasked to serve every participant or customer. Therefore, the pattern of communication in handling its customers' complaint is needed. The purpose of this study is how is the Communication Pattern of Information Providers and Complaints Handling Department Officers in the BPJS Health Pekanbaru Branch In Handling its Customers' Complaint. The method used in this study is a Qualitative Descriptive method by describing and explaining the problem in detail. Then the data collection techniques are done through interviews, observations, and documentation. Data are then analyzed and interpreted. Informants are Wilya Astriani as Head of membership and customer service, and 2 Officers of PIPP BPJS Pekanbaru. It uses non-participatory observation techniques. In this observation, the researcher does not involve or participate in the field under study. This thesis finds that the Interpersonal Communication Pattern of Information Provider and Complaints Handling Department officers of the BPJS Pekanbaru in Handling its customers' Complaint resembles the Westley and Maclean communication model. This is because the Westley and Maclean communication models also speak in two contexts, namely interpersonal communication and mass communication. In interpersonal communication patterns, feedback takes place quickly and directly, whereas for mass communication, the feedback is indirect and slow. In the context of interpersonal communication there are five parts: object orientation (message orientation), messages, source receiver and feedback.

Keywords: **Communication Patterns, Interpersonal Communication, Complaint Handling**



KATA PENGANTAR



Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh – sungguh (urusan) yang lainnya. Dan hanya kepada Tuhanmu, hendaklah engkau berharap. (Q.S. Al Insyirah : 6-8)

Assalamu’alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil alamin. Segala puji ALLAH SWT, atas segala limpahan berupa rahmat, hidayah, inayah-Nya, serta kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat beserta salam penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah kepada zaman yang penuh cahaya dan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Skripsi dengan judul : **“Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penganan Pengaduan dalam *Handling Complaint Peserta*”** ini ditulis oleh penulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini juga ada dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Terimakasih kepada orang tua yang penulis cintai, yaitu ayahanda Adanan Hasibuan dan ibunda Sarita Siregar yang telah banyak memberikan motivasi, dorongan, dan doa kepada penulis. Serta ucapan terima kasih kepada, Adik tersayang Nur Hasanah Hasibuan. Dan semangat dari teman- teman yang selalu membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan keterbatasan ide dan sumber pendukung untuk melengkapi skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bapak Prof. Dr. KH. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau beserta Bapak/Ibu Wakil Rektor.
2. Bapak Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, M.Si dan Bapak Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dra. Atjih Sukaeshi, M.Si selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Bapak Yantos, S.I.P selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Usman, M.Ikom selaku Pembimbing Akademik penulis di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Nurdin, MA dan Zulkarnaini, M.Ag selaku Pembimbing I dan II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, kesempatan dan memberikan pengarahan-pengarahan dan nasehat demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama perkuliahan.
8. Seluruh karyawan Perpustakaan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau serta Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu dan mempermudah penulis mendapatkan buku hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta seluruh Pegawai dan Staff BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang telah membantu dan memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan riset penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Teman-teman Public Relation A tahun 2015 yaitu Agung Kurniawan, Arifman Ependi, Anisyah, Annisa Ayuriska, Baihakki Nadir, Cahyo, Dedi Azwar, Dona F. Novalimas, Dwi Mulia Gustari, Firria Kurnia, Fitri Nella,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hidayatullah, Hakiki Handayani S, Hardiana, Imam Aminuddin, Intan yulia, Ismu Ahyar, January Bethari R, Jummaita Hasibuan, Kemala Hayati K, Maya Apriya D, Mega Handayani, Luthfi Noppy S, Miftahur Rizki, Muhammad Paisal, Nora Adelinda, Nurlisa Alfiunita, Rafiqqa Roza, Rahmat E.S Ali, Reno Nanda P, Rio Ofrianto, Rizky Ariandra MA, Ryanda Dwizaza P, Trimo Sulistio, Ulfa Auliya S, Ulfa Khairunnisa, Qorry Afrimamia.

11. Teman - teman BEM dan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Tahun 2016-2017.
12. Sahabat KKN Uin Suska Riau 2017 Posko Desa Tanjung Belit, Kecamatan Siak Kecil, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau.
13. Teman-teman kost yaitu Ibrahim Saleh Siregar, Rahmat Yani Siregar, Candra Aditama Nasution, Arifin Setia B, Ali Yasir, Paisal Amri Rambe.
14. Sahabat dan saudara seperjuangan yang penulis sayangi.
15. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu oleh penulis yang telah memberikan bantuan dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini, akhir kata terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, dan semoga Allah SWT membalas atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Harapan penulis semoga karya ilmiah ini dapat memberi manfaat kepada semua kalangan yang membutuhkan, baik dari kalangan akademis, maupun masyarakat luas pada umumnya.

Pekanbaru, 30 Oktober 2019

Penulis

Abdul Halim Hasibuan

NIM. 11443101393



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	9
B. Kajian Terdahulu	24
C. Kerangka Pikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Informan Penelitian	31
D. Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Jenis Data	33
G. Teknik Analisa Data	34
BAB IV GAMBAR UMUM BPJS KESEHATAN KC PEKANBARU	
A. Sejarah Singkat BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	35
B. Letak Geografis BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	37
C. Visi-Misi BPJS Kesehatan	37

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Landasan Hukum BPJS Kesehatan.....	38
E. Uraian Tugas BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	38
F. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	46

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

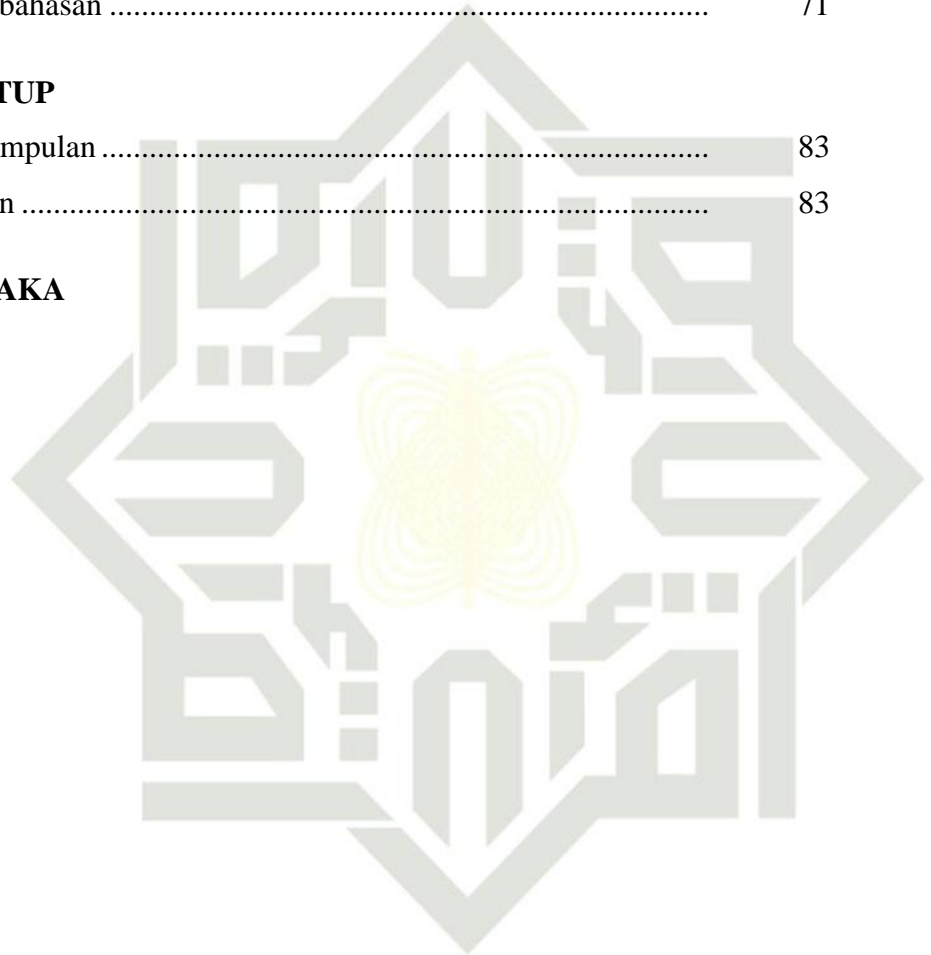
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan	71

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	83
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

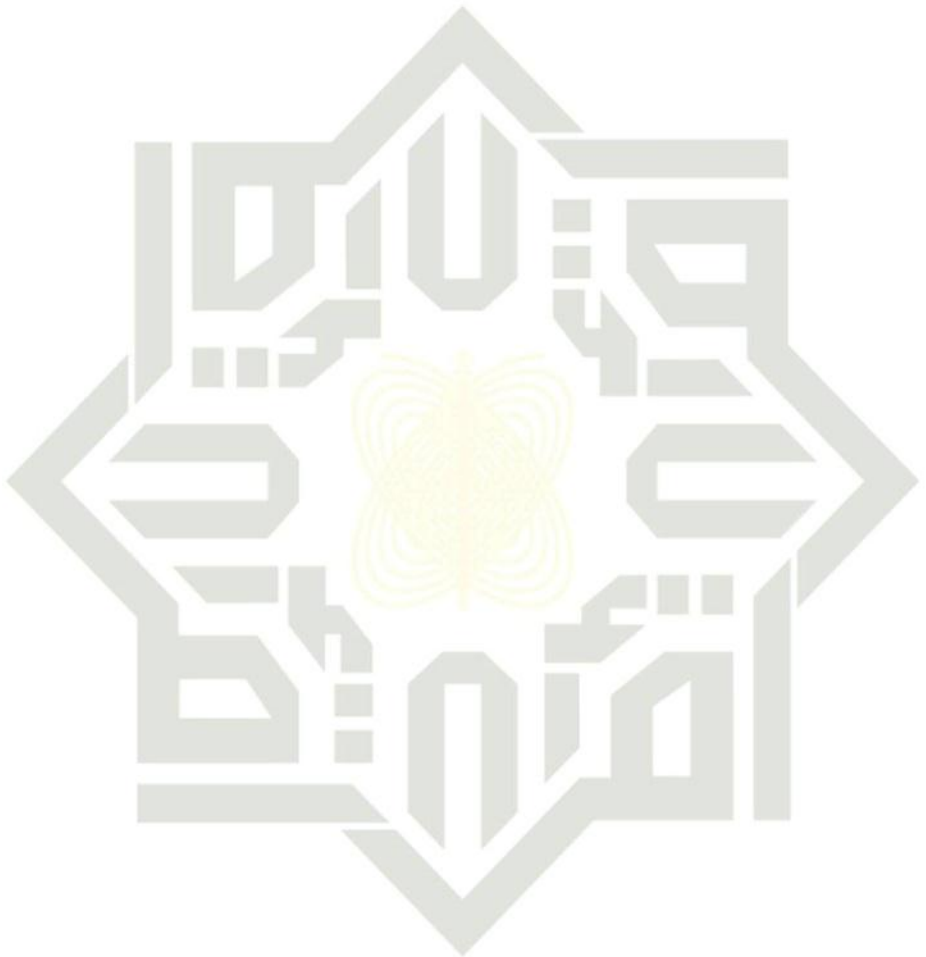
LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:										
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.										
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.										
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.										
	<table border="0"> <tr> <td> tabel 3.1 : Jadwal Kegiatan Penelitian</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td> tabel 3.2 : Informan Penelitian.....</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td> tabel 3.3 : Sumber Data Pegawai</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td> tabel 3.4 : Sumber Bacaan</td> <td>32</td> </tr> </table>	tabel 3.1 : Jadwal Kegiatan Penelitian	30	tabel 3.2 : Informan Penelitian.....	31	tabel 3.3 : Sumber Data Pegawai	32	tabel 3.4 : Sumber Bacaan	32	
tabel 3.1 : Jadwal Kegiatan Penelitian	30									
tabel 3.2 : Informan Penelitian.....	31									
tabel 3.3 : Sumber Data Pegawai	32									
tabel 3.4 : Sumber Bacaan	32									



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

<p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Gambar 2.1 Komunikasi Lasswell 10</p> <p>Gambar 2.2 Kerangka Pikir..... 29</p> <p>Gambar 4.2 Letak Geografis BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru 37</p> <p>Gambar 5.1 Komunikasi Antara Petugas PIPP dengan Peserta 52</p> <p>Gambar 5.2 Aplikasi Mobile JKN 53</p> <p>Gambar 5.3 Surat Keterangan Denda Pelayanan 55</p> <p>Gambar 5.4 Pedoman Umum Pelayanan Peserta 56</p> <p>Gambar 5.5 Hasil Pengecekan Data Peserta 61</p> <p>Gambar 5.6 Suara Pelanggan (Supel) 64</p> <p>Gambar 5.7 Formulir Penyampaian Keluhan Pelanggan..... 66</p> <p>Gambar 5.8 Alur Penanganan Pengaduan Peserta 68</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
 - Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara
 - Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian
 - Lampiran 4. Surat Penunjukan Pembimbing
 - Lampiran 6. Surat Izin Mengadakan Penelitian dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 - Lampiran 7. Surat Riset Penelitian Gubernur Riau
 - Lampiran 8. Surat Riset Kesbangpol
 - Lampiran 9. Surat Riset BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru
 - Lampiran 10. Biodata Penulis
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, ditempat pekerjaan, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada.¹

Dalam kehidupan sehari-hari disadari atau tidak komunikasi adalah bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Manusia sejak dilahirkan sudah berkomunikasi dengan lingkungannya. Selain itu komunikasi diartikan pula sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang ada kaitannya dengan masalah hubungan. Pentingnya kebutuhan akan komunikasi dan informasi kemudian mendorong manusia untuk berinovasi dalam penyediaan media komunikasi yang efektif yang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara akurat. Komunikasi menjadi sangat penting karena merupakan aktivitas tempat pimpinan mencurahkan waktunya untuk menginformasikan sesuatu dengan cara tertentu kepada seseorang/ kelompok orang.

Komunikasi adalah proses memberikan signal menurut aturan tertentu sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah, komunikasi juga dipandang sebagai suatu proses.² Proses komunikasi harus berjalan dengan efektif, komunikasi yang efektif harus dilakukan secara timbal balik atau dua arah, agar tercapainya tujuan dan pemahaman yang setara, sebagaimana dalam komunikasi yang terjadi pada *Handling Complaint* (Penanganan keluhan) Unit Penanganan dan Pengaduan Peserta BPJS Kesehatan. Kesehatan adalah kebutuhan primer manusia untuk menjalankan fungsi dan peranannya sehingga mampu memperoleh kesejahteraan, dan menjadi hak bagi setiap warga Negara. Namun ketidakmerataan akses pelayanan kesehatan disetiap

¹Dr. Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara 2014), hlm. 1.

²*Ibid.* Hlm, 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

daerah menyebabkan tidak banyak masyarakat yang mendapatkan fasilitas yang memadai. Sehingga pada tahun 2000 dikeluarkanlah konsep pengembangan Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang kemudian disahkan menjadi Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang kemudian didalamnya terdapat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai salah satu dari program unggulan yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia.

JKN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, serta bersifat pelayanan perseorangan berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative. Selain itu melalui program ini, setiap penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan karena sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan dan memasuki usia lanjut atau pensiun. Sehingga untuk mendukung pelaksanaan program tersebut pemerintah membentuk suatu badan penyelenggara sistem jaminan sosial nasional yang kemudian disahkan pada tanggal 29 Oktober 2011 dan dirumuskan kedalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS),³ yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014.⁴ Dengan telah disahkannya UU tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial maka PT Askes (Persero) dinyatakan telah bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiunan PNS, dan TNI/POLRI, Veteran, Penerima Kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat pada umumnya. Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh

³Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/20e67493084e6d2e600888b1dd9f94f4.pdf> (Diakses 29 Agustus 20018)

⁴<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4> (Diakses 6 september 2018)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Dari fenomena yang terlihat dilapangan, hingga saat ini masalah keluhan peserta BPJS Kesehatan tentang pelayanan kesehatan baik di rumah sakit atau klinik yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan merupakan masalah yang sering terjadi dari kalangan peserta. Dengan adanya keluhan tersebut banyak peserta yang merasa tidak bisa mendapat pelayanan di rumah sakit atau klinik sesuai haknya, sehingga harus melapor langsung ke kantor BPJS Kesehatan terdekat untuk sebuah jalan penyelesaian.

Seperti yang terjadi di Kota Pekanbaru, dari kejadian yang terlihat dilapangan dan juga berdasarkan data keluhan peserta dari bulan September 2018 hingga Februari 2019. Keluhan peserta yang diterima melalui tatap muka berjumlah 13.783, dan melalui media berjumlah 1.579. Dan medianya adalah mobile JKN yaitu berjumlah 1.536, website berjumlah 7, dan telepon berjumlah 36, sehingga total keluhan secara tatap muka dan media berjumlah 15.362 keluhan. Dari data tersebut menunjukkan bahwa keluhan peserta bisa dikatakan cukup banyak. Dari keluhan peserta yang masuk peserta mengeluh mengenai pelayanan kesehatan di rumah sakit atau klinik yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, sehingga untuk menyelesaikan keluhan yang dialami peserta, banyak peserta mendatangi kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru tiap harinya, yaitu menyampaikan keluhan yang dirasa sangat merugikan bagi pesertanya itu sendiri, dikarenakan sebagian peserta tidak bisa mendapatkan pelayanan kesehatan sebagaimana mestinya.

Disinilah peran penting BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yaitu melayani serta menangani keluhan tiap peserta dengan menggunakan pola komunikasi yang baik dalam menyelesaikan keluhan peserta dan juga memberikan informasi yang jelas.

Karena BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru merupakan pihak yang dimintai pertanggungjawaban oleh peserta atas keluhan tersebut. maka dalam keadaan seperti ini dibutuhkan peran BPJS Kesehatan yaitu petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan untuk menyelesaikan atau menangani keluhan-keluhan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari tiap peserta yang mempunyai keluhan baik menyangkut pelayanan atau fungsi BPJS Kesehatan itu sendiri. Hal yang perlu dilakukan dalam menangani keluhan selain tindakan juga dengan pola komunikasi yang baik agar pelayanan BPJS Kesehatan menjadi semakin baik kedepannya, dan dalam hal ini bagian Pemberian Informasi Penanganan Pengaduanlah yang bertugas dalam menangani serta memberikan informasi atas keluhan tersebut, dan juga sebagai pihak pertama yang didatangi peserta dalam menyampaikan keluhannya. Dalam menangani sebuah keluhan menyangkut pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan harus membuat atau menciptakan pola komunikasi yang bagus dalam menangani sebuah keluhan yang datang dari peserta BPJS Kesehatan sehingga mereka nyaman dalam menyampaiannya, selain itu keluhan juga harus di tanggapi dengan baik, cepat, dan tepat. Pola komunikasi yang dibentuk berdasarkan jenis keluhan yang dihadapi pada saat itu, sehingga satu keluhan dengan keluhan yang lain belum tentu memiliki pola yang sama dalam menanggapi suatu keluhan.

Berdasarkan penjelasan oleh ibu Fitria Rachmawati sebagai petugas Pemberian Informasi penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru: Keluhan yang sering diterima petugas PIPP adalah menyangkut pelayanan di rumah sakit maupun faskes, cek iuran, denda, dan juga masalah administrasi.

Dari fenomena yang penulis paparkan jelas terlihat besar arti penting bahwa pola komunikasi yang dibangun penting untuk terciptanya keselarasan dalam berkomunikasi terutama dalam *handling complaint* (menangani keluhan) peserta, maka dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complaint* Peserta”**.

B. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dan menghindari terjadinya kesalah pahaman terhadap istilah-istilah dalam penelitian “Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Dalam *Handling Complaint Peserta*” maka penulis merasa perlu adanya penegasan istilah penegasan istilah dalam judul penelitian ini, antara lain:

Pola

Kata “pola” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), artinya bentuk atau sistem, cara atau bentuk (struktur) yang tetap, yang mana pola dapat dikatakan contoh atau cetakan.⁵

Komunikasi

Menurut kamus besar bahasa indonesia, komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang disampaikan atau dimaksud, yakni berupa hubungan dan kontak.⁶

3. Pola Komunikasi

Pola Komunikasi adalah sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih, dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.⁷

4. Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan (PIPP)

Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan (PIPP) atau Staff Penanganan Pengaduan Peserta di Kantor Cabang dan Kantor Kabupaten/Kota yaitu Duta BPJS Kesehatan yang ditunjuk untuk melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan peserta dirumah sakit melalui koordinasi dengan unit kerja terkait serta pengelolaan dokumen/ data/ laporan dan korespondensi secara optimum yang berkaitan dengan rumah sakit yang menjadi tanggung jawabnya.

5. BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru adalah unsur pelaksana Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Pekanbaru yang dipimpin oleh seorang kepala Cabang yang mempunyai tugas memimpin, megawasi, mengendalikan,

⁵Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hlm. 778.

⁶Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2000, Jakarta. hlm . 665.

⁷Saiful Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua & Anak Dalam Keluarga*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta,2004). Hal. 1.

koordinasikan, dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Handling complaint

Handling complaint atau penanganan keluhan merupakan salah satu cara yang digunakan perusahaan yang digunakan untuk menangani keluhan-keluhan yang masuk.⁸

Peserta

Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Dengan kata lain masyarakat yang terdaftar dalam BPJS Kesehatan disebut sebagai peserta.⁹

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah: Bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complaint* Peserta?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah untuk mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complaint* Peserta.

Kegunaan

Secara Teoritis

- 1) Dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan bagaimana “Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi

Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, (Malang: UMM Press, 2010), hlm. 158.

BPJS Kesehatan, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11>. (Diakses 30 Agustus 2018)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complaint Peserta*”.

- 2) Dapat berguna bagi penulis dan pembaca untuk dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana “Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complaint Peserta*”.

Secara Praktis

- 1) Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam permasalahan yang berhubungan dengan “Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complaint Peserta*”.
- 2) Sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan program strata satu (S1) guna memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi sesuai konsentrasi penulis yakni Public Relations pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Agar dapat mengetahui lebih jelas dari penelitian ini, berikut dijabarkan susunan sistematika penulisan:

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang, Alasan Pemilihan judul, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEROI DAN KERANGKA PIKIR

Terdapat kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan peneliti, teknik pengumpulan data, validitas data, serta teknik analisis data.



BAB IV

: GAMBARAN UMUM

Deskripsi umum lokasi/tempat penelitian, seperti : sejarah, visi dan misi, dan struktur organisasi.

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasannya.

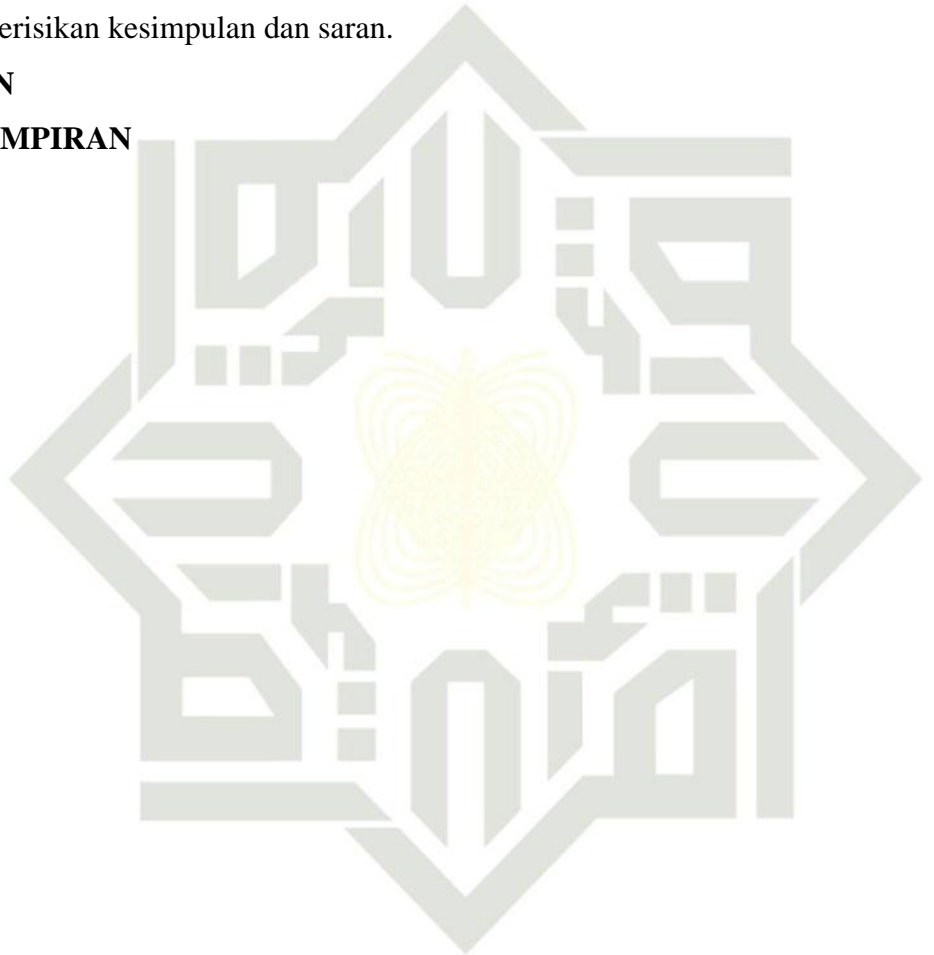
BAB VI

: PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran.

KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Kajian Teori

Penulis ingin memaparkan beberapa kajian teoritis yang nantinya akan dijadikan oleh penulis sebagai pembahasan dan tolak ukur pada penelitian “Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complaint* Peserta”.

1. Pengertian Komunikasi

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat bersama” (*to make common*). Istilah awal (*communis*) adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal-usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyaranakan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan yang dianut secara bersama.¹⁰ Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi.¹¹ Berikut ini disajikan beberapa dari definisi tersebut untuk melihat keanekaragamannya yang berguna untuk menarik pengertian yang umum dari komunikasi:¹²

a. Hovland, Janis dan Kelley

Komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Pada definisi ini mereka menganggap komunikasi sebagai proses, bukan sebagai satu hal.

Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya 2003), 41

Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, 1.

Ibid, 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Forsdale

Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu system dapat didirikan, dipelihara dan diubah.

Brent D. Ruben

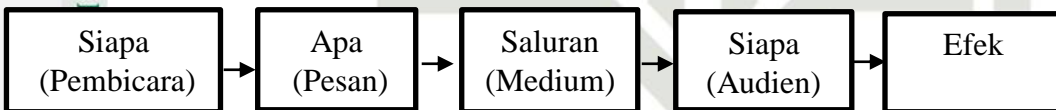
Komunikasi adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi angkungannya dan orang lain.

d. William J. Seller

Komunikasi adalah proses dengan mana symbol verbal dan non Verbal dikirimkan, diterima dan diberi arti.

e. Harold Lasswell

Cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut: *Who Says, What In Which Channel, To Whom With What, Effect?* Atau Siapa Mengatakan, Apa dengan Saluran, Kepada Siapa dengan bagaimana efeknya?¹³ Bila dilihat lebih lanjut maksud dari model Lasswell ini akan kelihatan bahwa yang dimaksud dengan pertanyaan *who* tersebut adalah menunjuk kepada siapa orang yang mengambil inisiatif untuk memulai komunikasi. Yang memulai komunikasi ini dapat berupa seseorang yang dan dapat juga sekelompok orang seperti organisasi atau persatuan.



Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell

Pertanyaan kedua adalah *say what* atau apa yang dikatakan. Pertanyaan ini adalah berhubungan dengan isi komunikasi atau apa pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut. Pertanyaan ketiga adalah *to whom*, pertanyaan ini maksudnya menanyakan siapa yang menjadi *audience* atau penerima dari komunikasi. Pertanyaan keempat adalah *trought what* atau melalui media apa, yang dimaksudkan dengan media adalah alat komunikasi, seperti, berbicara,

Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, 62.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gerakan badan, kontak mata, sentuhan, radio, televisi, surat, buku dan gambar. Pertanyaan terakhir adalah *what effect* atau apa efeknya dari komunikasi tersebut.¹⁴

Pendapat para ahli memberikan gambaran bahwa komponen-komponen pendukung komunikasi termasuk efek yang ditimbulkan, antara lain adalah:¹⁵

1. Komunikator (*komunikator, source, sender*)

Komunikator adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Komunikator boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan Negara. Seorang komunikator harus pintar membaca perasaan atau pikiran komunikan, agar komunikan dapat memahami sebagaimana yang disampaikan oleh komunikator.

2. Pesan (*Message*)

Pesan yaitu sesuatu yang dikomunikasikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal maupun nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi. Kata-kata memungkinkan orang berbagi pikiran dengan orang lain. Pesan juga dapat dirumuskan secara nonverbal, seperti melalui tindakan atau isyarat anggota tubuh, juga melalui musik, lukisan, patung, tarian, dan sebagainya.¹⁶

3. Media (*Channel*)

Media yaitu alat atau wahana yang digunakan komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada komunikan. Saluran merujuk pada penyajian pesan apakah langsung (tatap muka) atau lewat media cetak (surat kabar, majalah) atau media elektronik (radio, televisi).

4. Komunikan (*komunikan, receiver*)

Komunikan yaitu orang yang menerima pesan dari komunikator. Berdasarkan pengalaman masa lalu, rujukan nilai, pengetahuan, persepsi, pola pikir dan perasaan, penerima pesan ini menerjemahkan atau menafsirkan

¹⁴ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, 6.

¹⁵ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2003), 5.

¹⁶ Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, 62.

- perangkat simbol verbal maupun nonverbal yang dia terima menjadi gagasan yang dapat dia pahami.
- Efek (*effect*)
- Efek yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah menerima pesan tersebut, misalnya penambahan pengetahuan, terhibur, perubahan sikap perubahan keyakinan, perubahan perilaku, dan sebagainya.
- Berdasarkan unsur-unsur tersebut menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.¹⁷ Komunikasi juga bisa dikatakan bahwa proses dimana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis. Komunikasi bisa dilakukan secara dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang tersedia. Berdasarkan pengertian di atas, maka komunikasi memiliki beberapa elemen penting, yaitu:
- Komunikasi melibatkan orang-orang sehingga komunikasi yang efektif terkait dengan bagaimana orang-orang dapat berinteraksi satu sama lain secara lebih efektif.
 - Komunikasi berarti terjadinya berbagai informasi atau pemberian informasi maupun pengertian (*sharing meaning*), sehingga agar pemberian informasi maupun pengertian ini dapat terjadi, maka pihak-pihak yang berkomunikasi perlu menyadari dan mengerti berbagai istilah atau pengertian yang mereka gunakan dalam melakukan komunikasi. Jika tidak, maka kemungkinan terjadinya salah persepsi dalam komunikasi sangat tinggi.
 - Komunikasi melibatkan simbol-simbol, yang berarti komunikasi dapat berupa bahasa tubuh, suara, huruf, angka dan lain-lain sebagai bentuk simbolis dari komunikasi yang dilakukan.¹⁸
- Komunikasi ini sebagai aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja mereka berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam
-
- ¹⁷ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, 5.
¹⁸ Ernie Tismayanti Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2005), 295.

Komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, begitu pula sebaliknya. Kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet dan berantakan, karena pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi maka perlu menjadi perhatian pengelola agar dapat membantu dalam pelaksanaan tugasnya.¹⁹ Komunikasi dalam organisasi dapat juga memberikan informasi baik kepada pihak luar maupun pihak dalam, memanfaatkan umpan balik dalam rangka proses pengambilan manajemen, mendapatkan pengaruh, alat untuk memecahkan persoalan dalam pengambilan keputusan dan mempermudah perubahan-perubahan yang akan dilakukan, mempermudah pembentukan kelompok-kelompok kerja.²⁰ Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.²¹ Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hirarkis antara yang satu dengan yang lainnya.

2. Komunikasi Antarpribadi (*Communication Interpersonal*)

Komunikasi antarpribadi (*Communication Interpersonal*) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Para ahli komunikasi mendefinisikan komunikasi antarpribadi secara berbeda-beda.

Komunikasi Antarpribadi didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya "*The Interpersonal Communication Book*" sebagai: "Proses pengiriman pesan dari penerima pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang dengan beberapa umpan balik seketika".²²

Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, 1.

²⁰ Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997),

²⁷

Pace, Wayne, R., & Faules, Don, F., *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung: Rosdakarya, 2002). 31.

²¹ Onong Uchyana Effendi, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2000) hal . 59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Hafied Cangara komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) adalah merujuk pada komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka.²³

Arni Muhammad menyatakan bahwa “komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seseorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat diketahui langsung sebaliknya”.²⁴

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi antarpribadi, mencapai pemahaman yang sama tentang makna sebuah pesan adalah sarana untuk mencapai tujuan. Artinya, menghasilkan dan menginterpretasi pesan bukanlah tujuan itu sendiri, aktivitas-aktivitas tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan sosial tertentu. Dan komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku.

Barlund sebagaimana dikutip oleh Alo Liliweri (1991) dalam Wiryanto mengemukakan beberapa ciri untuk mengenali komunikasi antarpribadi, sebagai berikut:²⁵

- a. Bersifat Spontan
- b. Tidak mempunyai struktur
- c. Terjadi secara kebetulan
- d. Tidak mengejar tujuan yang telah direncanakan
- e. Identitas keanggotaannya tidak jelas
- f. Dapat terjadi hanya sambil lalu

Everett M Rogers mengartikan bahwa komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara

²³ Hafied Cangara. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 36.

²⁴ Muhammad Arni. *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 159.

²⁵ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), hlm. 32-33

beberapa pribadi. Ciri-ciri komunikasi antarpribadi menurut Rogers adalah sebagai berikut:²⁶

- a. Arus pesan cenderung dua arah
- b. Konteks komunikasinya dua arah
- c. Tingkat umpan balik yang terjadi tinggi
- d. Kemampuan mengatasi tingkat selektivitas, terutama selektivitas keterpaan tinggi
- e. Kecepatan jangkauan terhadap khalayak yang besar relative lambat, dan Efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap.

3. Pola Komunikasi

Pola komunikasi merupakan serangkaian dua kata, yaitu *Pola* dan *komunikasi* keduanya mempunyai keterkaitan makna sehingga mendukung makna yang lain.

Kata “pola” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), artinya bentuk atau sistem, cara atau bentuk (struktur) yang tetap, yang mana pola dapat dikatakan contoh atau cetakan.²⁷ Sedangkan menurut Alex Sobur dalam Ensiklopedi Komunikasi menyatakan bahwa; Pola adalah Bentuk atau model (atau, lebih abstrak, suatu set peraturan) yang bisa dipakai untuk membuat atau menghasilkan suatu atau bagian dari sesuatu, khususnya jika sesuatu yang ditimbulkan cukup mempunyai suatu yang sejenis untuk pola dasar yang dapat ditunjukkan atau terlihat, yang mana sesuatu itu dikatakan memamerkan pola.²⁸

Pola juga dapat dikatakan dengan model, yaitu cara untuk menunjukkan sebuah objek yang mengandung kompleksitas proses didalamnya dan hubungan antara unsur-unsur pendukungnya.²⁹

Sedangkan komunikasi yang dalam Bahasa Inggris disebut *commication*, yang berasal dari kata latin “*commucatio*” bersumber dari kata *communis* yang memiliki arti “sama makna”. Hal ini merujuk pada adanya proses penyampaian

²⁶ *Ibid*, hlm. 35.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hlm. 778.

Alex Sobur, *Ensiklopedia Komunikasi* (Jakarta: Simbiosis Rekatama, 2006), hlm. 376.

Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Gramedia, 2004), hlm. 9.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pesan dari seseorang kepada orang lain.³⁰ Jadi, Pola komunikasi dapat diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih, dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.³¹

Pola komunikasi identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan rangkaian dari aktivitas penyampaian menyampaikan pesan sehingga diperoleh *feedback* dari penerimaan pesan. Dari proses komunikasi, akan timbul pola, model, bentuk, dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi.³²

Dari pengertian di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa pola komunikasi diartikan sebagai gambaran hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Mengingat banyaknya pola komunikasi yang berkembang saat ini, bahwa beberapa pola komunikasi yang dikemukakan menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam buku *Human Communication*, menjelaskan pada tiga (3) pola komunikasi.³³ Dalam tulisan ini peneliti menggunakan tiga (3) pola atau model komunikasi, berikut pola atau model komunikasi:

1. Model Komunikasi Linear

Beberapa dekade yang lalu, Claude Shannon dan Warren Weaver (1949) menawarkan revisi yang menambahkan tentang ciri mengenai *noise* (Gangguan). Gangguan adalah segala sesuatu yang mengakibatkan informasi hilang ketika mengalir dari komunikator (sumber informasi) kepada komunikan (penerima informasi).³⁴

³⁰ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, (Badung: Remaja Rosdakarya, 2004), Hlm. 9

³¹ Saiful Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua & Anak Dalam Keluarga*, (Jakarta: PT. Remaja Cipta, 2004), 1.

³² Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Badung: Remaja Rosdakarya, 1993), Hlm. 33

³³ Stewart L. Tubbs, dkk, *Human Communication: Konteks – Konteks Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosda Karya 2010), 32.

³⁴ Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal : Interaksi Keseharian*. (Jakarta : Salemba Humanika, 2013), 19.



Model linear awal ini memiliki kekurangan yang nyata. Hal tersebut digambarkan sebagai komunikasi satu arah-dari pengirim ke penerima pasif. Implikasinya adalah pendengar tidak pernah mengirim pesan dan hanya menyerap secara pasif apa yang dikatakan pembicara. Ini bukanlah komunikasi yang seharusnya. Sebagai respon dari komunikator, pendengar biasanya akan mengangguk, mengerutkan dahi, tersenyum, terlihat bosan atau tertarik, dan sebagainya. Terdapat kekeliruan dalam model linear, yaitu menampilkan proses mendengar sebagai tahap setelah proses bicara. Pada kenyataannya, berbicara dan mendengar adalah dua proses yang terjadi secara bersamaan dan tumpang tindih. Dalam konteks pekerjaan, karyawan saling bertukar gagasan dan merespon apa yang disampaikan oleh rekannya. Dalam situasi seperti ini, proses berbicara dan mendengarkan dapat terjadi dalam waktu bersamaan. Ketika berkomunikasi di dunia maya, begitu mengirimkan pesan, saat itu juga dapat menerima pesan balasan dari lawan bicara. Orang-orang dalam berkomunikasi sering kali mengirimkan dan menerima pesan, serta beradaptasi satu dengan yang lainnya.³⁵

Linear di sini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (face to face), tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.³⁶ Linear diantaranya adalah:

a) *Sender* (Pengirim Pesan)

Pengirim pesan disini merupakan asal dari mana pesan disampaikan. dalam hal ini tentu saja yang menjadi pengirim pesan yakni komunikator atau dia yang memberkan pesan atau informasi. Pengirim pesan disini juga dapat berupa media massa dan lain sebagainya dimana pesan tersebut disematkan. Pengirim pesan menjadi elemen yang pertama dalam komunikasi termasuk

³⁵ Ibid. hlm 20

³⁶ Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi dan Mediana*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 43



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam komunikasi linear ini jika yang menjadi pengirim pesan tidak ada maka komunikasi pun tidak akan terjadi.

Message (Pesan)

Pesan merupakan elemen penting dalam sebuah komunikasi, termasuk dalam komunikasi linear. Dimana pesan inilah yang menjadi inti dari sebuah komunikasi. Pesan dalam komunikasi linear ini disampaikan secara satu arah dari seorang komunikator sebagai sumber pesan ataupun media komunikasi tertentu kepada komunikan atau penerima pesan tersebut. Kunci dari pesan dalam komunikasi linear adalah bahwa pesan ini terjadi secara satu arah tanpa adanya timbal balik dari penerima pesan tersebut.

c) Receiver (Penerima pesan)

Penerima pesan merupakan mereka yang menjadi sasaran komunikator atau pengirim pesan. Seorang penerima pesan dalam komunikasi linear ini tidak dapat memberikan timbal balik atas pesan yang diterima. Jadi dalam komunikasi linear ini seorang komunikan hanya menerima pesan saja. Bahwa ia hanya sekedar menerima informasi dari komunikator tanpa dapat memberikan umpan balik atas informasi atau pesan tersebut.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya dalam komunikasi ini hanya komunikator yang aktif sedangkan komunikan pasif. Adapun *noise source* (sumber gangguan) yang mungkin terjadi dalam proses penyampaian pesan berasal dari *informations source* (sumber informasi), *message* (pesan), *transmitter* (pengirim pesan), *receiver* (penerima pesan).

2. Model Komunikasi Intraksional

Model interaksional menggambarkan komunikasi sebagai proses dimana pendengar memberikan umpan balik sebagai respons terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikan. Model interaktif menyadari bahwa komunikator menciptakan dan menerjemahkan pesan dalam konteks pengalaman pribadinya. Semakin banyak pengalaman seorang komunikator dalam berbagai kebudayaan, akan semakin baik pemahamannya terhadap orang lain. Ketika pengalaman berkomunikasi masih minim, kesalah pahaman sangat mungkin terjadi. Komentar

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

17. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

18. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

19. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

20. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

21. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

22. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

23. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

24. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

25. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

26. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

27. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

28. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

29. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

30. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³⁷ Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal : Interaksi Keseharian*. (Jakarta : Salemba Humanika, 2013) hlm. 20

³⁸ *Ibid.* hlm 20

menentukan bagaimana memahami suatu pesan dan bagaimana pula memberikan respon terhadap pesan tersebut.

Feedback (Umpan Balik)

Feedback atau umpan balik yang memungkinkan sumber mempertimbangkan kembali pesan yang telah disampaikan kepada penerima. Respon umpan balik dari penerima terhadap pesan yang disampaikan sumber dapat berwujud kata-kata ataupun tindakan-tindakan tertentu. Penerima bisa mengabaikan pesan tersebut ataupun menyimpannya. Umpan balik inilah yang dapat dijadikan landasan untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi.³⁹

3. Model Komunikasi Transaksional

Model transaksional menekankan pada pola komunikasi yang dinamis dan berbagai peran yang dijalankan selama proses interaksi. Salah satu ciri dari model ini adalah penjelasan mengenai waktu yang menunjukkan fakta bahwa pesan, gangguan, dan pengalaman senantiasa berubah dari waktu ke waktu.⁴⁰

Model transaksional menganggap bahwa gangguan muncul di seluruh proses komunikasi interpersonal. Pengalaman dari setiap komunikator dan pengalaman yang dibagikan dalam proses komunikasi berubah setiap waktu. Ketika bertemu dengan orang baru dan menemukan pengalaman yang memperkaya perspektif, individu mengubah cara berinteraksi dengan orang lain. Interaksi yang dilakukan intens dalam waktu cukup lama akan membuat hubungan personal menjadi semakin santai dan akrab. Misalnya, orang-orang yang berteman di dunia maya terkadang memutuskan untuk melakukan kopi darat (bertemu) dengan berinteraksi langsung di dunia nyata. Pertemuan tersebut dapat berkembang menjadi persahabatan atau bahkan hubungan percintaan.⁴¹

Dalam model transaksional juga terdapat penjelasan bahwa komunikasi terjadi dalam sistem yang mempengaruhi apa dan bagaimana seseorang dapat

³⁹ Marhaeni Fajar, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009). Hlm. 124-125.

⁴⁰ Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal : Interaksi Keseharian*. (Jakarta : Salemba Humanika, 2013) hlm. 20

⁴¹ *Ibid.* hlm 20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkomunikasi serta apa makna yang tercipta dari proses tersebut. Sistem ini termasuk dalam lingkungan bersama (*shared system*) antara komunikator (kampus, kota, tempat kerja, agama, komunitas sosial, atau kebudayaan) dan lingkungan personal (keluarga, komunitas agama, dan sahabat karib).

Model komunikasi transaksional tidak melihat seseorang berperan sebagai komunikator atau komunikan. Kedua pihak yang berkomunikasi berada dalam posisi yang setara dan saling bertukar peran secara bersamaan. Artinya, selama proses komunikasi, anda bisa menjadi pihak yang mengirimkan pesan (dengan berbicara atau menggunakan kepala), menerima pesan, atau melakukan keduanya dalam waktu bersamaan (menginterpretasikan pesan dari orang lain sambil menganggukkan kepala sebagai tanda setuju). Oleh karena itu, komunikasi interpersonal melibatkan banyak orang, maka didalamnya terdapat tanggung jawab etika (Rothwell, 2004). Perilaku verbal dan non verbal bersifat resiprokal, saling mempengaruhi satu sama lain.⁴²

4. *Handling Complaint*

a. *Pengertian Complaint*

A complaint is an exspression of dissatisfaction, about the standard of service, action or lack of action. Affecting an individual customer or group customer (keluhan atau komplain pelayanan adalah merupakan ekspresi perasaan atas ketidakpuasan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada pelanggan).⁴³

An exspression dissatisfaction by or on behalf of an individual customer regarding any asfec of a service provided by the firm. A complaint may be made verbally or in writing (Ekspresi ketidakpuasan seseorang atau pelanggan atas beragam aspek yang disediakan oleh perusahaan. Keluhan dapat dilakukan secara verbal ataupun secara tertulis).⁴⁴ Jadi komplain adalah wujud ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan atau penerima layanan atas tindakan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

⁴² Ibid. Hlm. 21

⁴³ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communiations*, (Malang: UMM Press, 2010), hlm.

156

⁴⁴ Ibid, hlm. 156



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

Keluhan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau pelayanan.⁴⁵ Namun tidak setiap ketidakpuasan akan diungkapkan dengan keluhan. Pelanggan akan mengungkapkan keluhan apabila merasa keluhan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu serta biaya. Sebaliknya, bila penanganan keluhan tidak praktis, pelanggan akan memilih untuk tidak mengungkapkannya.

Komplain adalah sebuah ekspresi ketiaktepuasan seseorang atau pelanggan atas beragam aspek yang disediakan oleh perusahaan. Keluhan dapat dilakukan secara verbal maupun tertulis.

Handling complaint atau penanganan keluhan merupakan salah satu cara yang digunakan perusahaan yang digunakan untuk menangani keluhan-keluhan yang masuk. Keluhan pelanggan dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti:⁴⁶

1. Adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk barang dan jasa.
2. Kegagalan organisasi pelayanan memenuhi harapan pelanggan.
3. Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan.

Beragamnya penyebab komplain membuat perusahaan harus sangat berhati-hati dalam menjalankan program *handling complaint*, hal ini disebabkan oleh banyaknya tipe masyarakat yang ada. Dalam masyarakat terdapat beberapa jenis pelanggan saat menghadapi kekecewaan terhadap jasa atau produk yang mereka beli, yaitu *Passive*, *voicers*, *irates* dan *Activist*.

Dalam menghadapi keluhan pelanggan atau *Handling complaint* ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan, yaitu *Good Will*, Mekanisme, Infrastruktur dan *Attitude*.⁴⁷ *Good Will* adalah niat baik yang dimiliki perusahaan untuk mengelola keluhan-keluhan yang masuk melalui kebijakan yang ada. Sedangkan mekanisme merupakan prosedur yang sistematis untuk mengelola keluhan baik dari konsumen atau petugas, dengan adanya mekanisme yang baik konsumen akan dengan mudah untuk menyampaikan komplain dan juga hal ini mempermudah petugas untuk memantau perkembangan komplain. Unsur yang berikutnya adalah infrastruktur yang dapat diartikan sebagai fasilitas-fasilitas yang

⁴⁵ Ibid, hlm. 156

⁴⁶ Ibid, hlm. 158

⁴⁷ Ibid, Hlm. 159-160

diberikan oleh perusahaan bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan seperti saran, *call center* dan *website*. Dan *attitude* adalah sikap petugas dalam menanggapi dan menangani keluhan dari pelanggan. Dan semua aspek yang dilakukan dalam *handling complaint* tersebut akan berdampak kepada faktor keberhasilan manajemen.

Keluhan sering dipandang sebagai hal buruk bagi kehidupan perusahaan, sehingga banyak pihak yang berusaha menutupi atau mengabaikannya. Padahal keluhan menjadi peringatan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas perusahaan. Dengan kemampuan mengelola dan merespon dapat menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, bahkan dapat meningkatkan keuntungan.⁴⁸

Keluhan muncul karena adanya perbedaan persepsi dan harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang diharapkan pengguna layanan kurang sesuai atau tidak diberikan pemberi layanan.⁴⁹

b. Penyebab dan Manfaat *Complaint*

1. Penyebab dan alasan munculnya komplain antara lain:

- a) Adanya ketidakpuasan pelanggan produk atau jasa.
- b) Kegagalan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.
- c) Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan.
- d) Pelayanan tidak efisien.
- e) Banyak pelayanan yang tertunda.
- f) Ketidak-sopanan atau ketidak-ramahan penyedia layanan.
- g) Penyedia layanan tidak responsif terhadap kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan.
- h) Pelayanan yang diberikan kasar atau tidak membantu.

Manfaat komplain diantaranya:

1. Perusahaan akan semakin tahu kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

⁴⁸ Ibid, hlm. 157

⁴⁹ Ibid, hlm. 157



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dengan adanya komplain, perusahaan akan tahu dimana letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki.
3. Sebagai alat untuk instropeksi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan 'suara' dan 'pilihan' pelanggan.
4. mempermudah perusahaan mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
5. Bila segera ditangani pelanggan akan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
6. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan.
7. Penanganan komplain yang benar dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
8. Penaganan komplain yang memuaskan, akan meningkatkan loyalitas pelanggan.
9. Setiap komplain akan membuat orang bekerja semakin baik.

B. Kajian Terdahulu

Dalam pembuatan karya ilmiah, sebelumnya penulis melakukan pengamatan dan tinjauan pustaka terhadap jurnal penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang ingin dilakukan, dengan tujuan agar terhindar dari kesamaan-kesamaan penelitian, jurnal yang memiliki kemiripan tersebut diantaranya adalah:

1. Jurnal Penelitian Yang Berjudul **“Pola Komunikasi Dalam Proses Interaksi Sosial Di Pondok Pesantren Islam Samarinda”**. Oleh Amrin Tegar Santoso (Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman). Hubungan antar kelompok santri biasanya tidak berjalan baik, dikarenakan mereka mempunyai tujuan masing-masing. Tapi faktanya proses intraksi sosial yang terjadi dalam pondok pesantren ini terhambat dikarenakan kelompok yang ada di pesantren merupakan kelompok heterogen. Ketika mereka bercampur menjadi satu forum belajar dan mampu bekerja sama dengan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik, maka proses komunikasi mereka menjadi baik sehingga menimbulkan asosiatif. Sebaliknya, ketika mereka berkumpul menjadi satu dalam suatu forum belajar dan tidak bisa saling bekerja sama, maka proses komunikasi mereka terhambat akibatnya menimbulkan proses dissosiatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasilnya Pola komunikasi yang digunakan adalah pada umumnya para santriwan (kelompok heterogen) yaitu menggunakan pola komunikasi primer, pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, dan pola komunikasi sekuler. Pola komunikasi primer dilakukan secara langsung melalui forum pertemuan kelompok. Kemudian pola komunikasi sekunder dilakukan melalui media elektronik dan juga lewat media madding. Pola komunikasi linearnya dilakukan melalui pertemuan kelompok. Dan pola komunikasi sekuler yaitu adanya tanggapan mengenai kegiatan proses interaksi sosial. Sehingga pola komunikasi santriwan dalam proses interaksi sosial berjalan dengan baik.⁵⁰

2. Jurnal Penelitian Yang Berjudul **“Pola Komunikasi Petugas Posyandu Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”**. Oleh Anton Joko Wandiro (Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman). Menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tingginya jumlah lansia di Indonesia yang kerap kali menjadi beban. Palsanya, lansia meski jumlahnya banyak tapi keadaannya sakit dan kemampuannya fisiknya menurun. Sehingga dalam mengatasi masalah tersebut petugas posyandu dalam meningkatkan kesehatan masyarakat lanjut usia di Kecamatan Sungai Kunjang perlu menggunakan pola komunikasi yang baik. Hasilnya adalah Petugas di Posyandu Lansia Aster Kecamatan Sungai Kunjang dalam berkomunikasi dengan lansia atau keluarga dari lansia tersebut petugas posyandu menggunakan pola komunikasi yang cukup efektif sehingga dapat menciptakan feedback yang

⁵⁰ Amrin Tegar Sentosa, *“Pola Komunikasi Dalam Proses Interaksi Sosial Di Pondok Pesantren Islam Samarinda”*, Samarinda, 2015.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cukup positif dalam setiap proses komunikasi yang terjadi di Posyandu Lansia Aster Kecamatan Sungai Kunjang, pada jurnal ini pola komunikasi yang menjadi fokus penelitiannya yaitu pola komunikasi primer, sekunder, linear, dan sirkular. Pola komunikasi primernya tidak dapat di aplikasikan karena simbol atau lambang verbal dan nonverbal dilakukan dengan tidak seimbang, seharusnya keduanya harus seimbang untuk menciptakan suatu proses komunikasi yang efektif, dan diantara tiga pola komunikasi lainnya yang lebih dominan di pakai adalah pola komunikasi linear, karena petugas posyandu dan pasien lansia lebih sering melakukan komunikasi secara bertatap muka dibanding menggunakan alat bantu. Dengan bertatap muka akan lebih mudah untuk menciptakan *feedback* yang positif dalam sebuah proses komunikasi.⁵¹ Keterkaitan dengan penelitian penulis jurnal ini menggunakan subjek penelitian yang sama yaitu pola komunikasi.

3. Jurnal Penelitian Yang Berjudul **“Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan”**. Oleh Ety Nur Inah dan Melia Trihapsari (Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Kendari). Jurnal penelitian ini bertujuan untuk menilai dan melihat kepemimpinan seorang kepala sekolah dapat dilakukan dengan berbagai keadaan dalam kegiatan memengaruhi atau memberi motivasi bawahannya agar melakukan tindakan-tindakan yang selalu terarah terdapat pencapaian tujuan organisasi. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengungkap pola komunikasi interpersonal kepala sekolah Madrasah Tridana Mulya Kecamatan Landono. Sumber data dalam penelitian adalah guru dan kepala Madrasah Tridana Mulya Kecamatan Landono. Hasil penelitian, pola komunikasi yang digunakan kepala kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono adalah pola komunikasi linear, yaitu komunikasi yang dilakukan oleh kepala madrasah dengan memosisikan dirinya setara dengan guru. Bentuk komunikasi

⁵¹ Anton Joko Wandiro, “Pola Komunikasi Petugas Posyandu Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”. Samarinda, 2016.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dilakukan oleh kepala madrasah dapat melalui bahasa lisan, seperti menyapa, bercerita, atau memberikan intruksi langsung kepada guru.⁵²

4. Jurnal Penelitian Yang Berjudul **“Pola Komunikasi Kelompok Tahanan Di Rumah Tahanan Kelas II/A Manado”**. Oleh Kiki Prasetyo Machmud Menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan peneltian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi yang terjadi diantara kelompok tahanan yang berada dalam lapas, dimana tahanan yang berada di rumah tahanan Kelas II/A Manado merasa bahwa mereka berada di dalam lingkungan yang sangat berbeda setelah masuk rutan. Sehingga mereka perlu beradaptasi dengan berbagai cara, yang umum terjadi dengan menyendiri, karena mereka sukar untuk mencari seseorang yang bisa dipercaya. Sehingga keliatan mereka lebih memilih untuk tidak mengambil resiko, dan menolak untuk mempercayai siapapun di dalam rutan. Perasaan tidak nyaman tersebut bisa bertumpuk dan hanya ada sedikit kesempatan untuk mengemukakan atau berbagi masalah dengan orang lain dan keluarga. Hasil penelitian, pola komunikasi yang terjadi diantara kelompok tahanan di rumah tahanan kelas II/A Manado terjalin dengan baik. Didalam rumah tahanan para tahanan berkomunikasi baik dengan sesama tahanan, pegawai, sipir, maupun keluarga mereka yang menjenguk. Pola komunikasi yang terjadi antara kelompok tahanan di rumah tahanan kelas II/A Manado adalah pola komunikasi primer karena para tahanan lebih banyak sebagai komunikator dan komunikan, mereka lebih banyak berkomunikasi dengan teman sesama tahanan karena disebabkan keterbatasan kebebasan dan mereka lebih banyak bertukar pikiran serta menyampaikan perasaan hanya dengan teman sesama tahanan. Selain itu hambatan yang ditemui para tahanan dalam berkomunikasi adalah hambatan psikologis yaitu tahanan memiliki waktu yang cukup singkat untuk berkomunikasi dengan orang lain/keluarga

⁵² Ety Nur Inah, Melia Trihapsari, *“Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan”* (Skripsi Program Strata 1 Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Intitut Agama Islam Negeri Kendari, 2016).

sehingga membuat para tahanan lebih banyak berkomunikasi dan menceritakan masalah mereka dengan sesama tahanan dibandingkan dengan orang lain termasuk keluarga.⁵³

6. Kerangka Pikir

Untuk mempermudah dalam suatu penelitian dikemukakan apabila penelitian tersebut berkaitan dengan variabel atau fokus atau penelitian. Maksud dari kerangka berpikir sendiri supaya terbentuknya suatu alur penelitian yang jelas dan dapat diterima secara akal.⁵⁴ Sesuai dengan pendapat diatas, kerangka pikir dalam penelitian ini adalah bagaimana Pola komunikasi petugas dalam menyelesaikan atau menagani keluhan. Maka dari itu adanya cara-cara tersendiri dari petugas berkomunikasi dengan peserta melalui pola komunikasi tertentu.

Dalam hal ini penulis memilih untuk menggunakan komunikasi antar pribadi (*interpersonal*), karena pada hakikatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dianggap efektif untuk merubah pendapat, sikap, maupun perilaku seseorang. Komunikasi interpersonal bersifat dialogis, artinya arus balik terjadi langsung. Komunikator dapat mengetahui secara pasti apakah komunikasinya berhasil atau tidak, dan apakah komunikan merespon pesan yang disampaikan komunikator.⁵⁵ Untuk menyelesaikan setiap keluhan peserta maka diperlukan pola komunikasi yang tepat sehingga peserta merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan. Yang menjadi ruang lingkup kajian peneliti dalam adalah sebagai berikut.

1. Faskes (Fasilitas Kesehatan), adalah merupakan keluhan peserta yang berkaitan dengan masalah pelayanan terkait fasilitas kesehatan di klinik, yang kemudian disampaikan kepada petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Kantor Cabang untuk diselesaikan.

⁵³ Kiki Prasetyo Machmud, "Pola Komunikasi Kelompok Tahanan Di Rumah Tahanan Kelas IIA Manado". Manado, 2016.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2008), 92.
⁵⁵ M. Agus Hardjana. *Komunikasi Intrapersonal dan Interperonal* (Yogyakarta: Kanisius, 2007), Hlm. 84

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

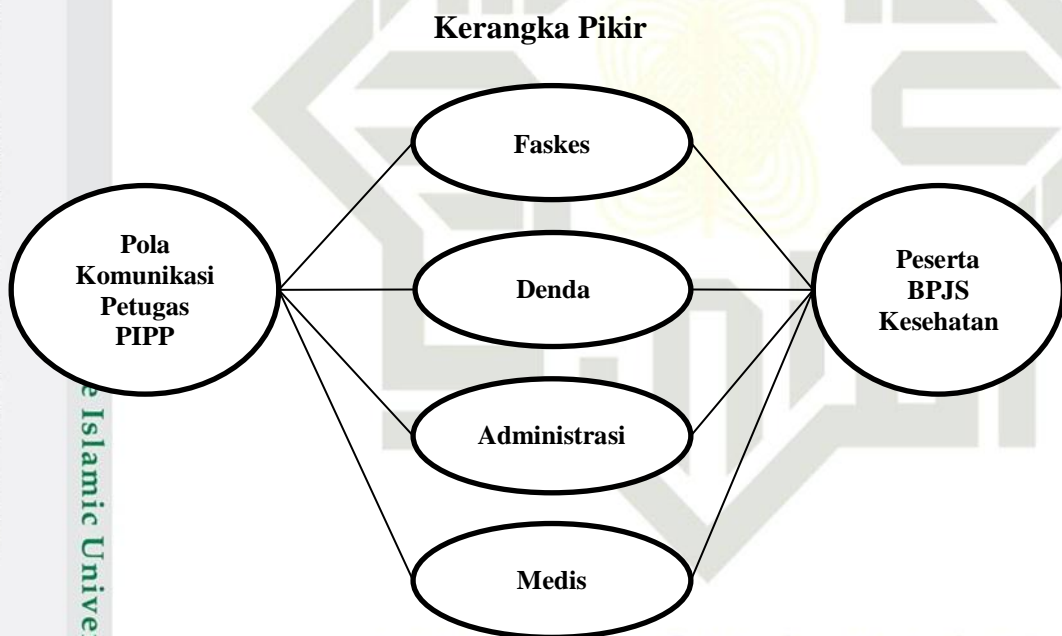
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Denda, merupakan salah satu bentuk keluhan peserta, dimana denda terjadi dan terlihat ketika peserta hendak melakukan rawat inap di rumah sakit, karena sebelumnya peserta telat bayar atau memiliki tunggakan pembayaran bulanan dan diselesaikan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang.

Administrasi, yaitu keluhan peserta yang terkait pelayan administrasi yang disampaikan kepada petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan seperti melakukan pengecekan kartu, pengecekan iuran.

Medis, adalah keluhan peserta terkait medis berupa obat yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien, misalnya obat diberikan kepada pasien tidak sesuai.

Adapun ruang lingkup kajian yang peneliti tuangkan dalam kerangka pikir seperti dibawah ini:



Gambar 2.2 Sumber: Peneliti 2019

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Data dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan kepada interperensi dari peneliti berdasarkan teori-teori yang ada. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak dapat ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi focus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.⁵⁶

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sebagai penelitian deskriptif kualitatif, peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.⁵⁷

B. Lokasi dan Waktu penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, yang terletak di Jalan Tuanku Tambusai Ujung No.6F-10J, Kelurahan Labuhbaru Barat Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28292.

Table 3.1 Jadwal kegiatan penelitian

No	Waktu	Kegiatan Penelitian
	Juli 2018	Mengidentifikasi masalah
	Juli 2018	Acc judul penelitian
	Agustus 2018	Proses bimbingan

⁵⁶ Ruslan Rosady, *Metode Penelitian: PR dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 23.

⁵⁷ Jalaludi Rachmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005), 24.

4	November 2018	Acc seminar proposal
5	November 2018	Proses pengurusan surat penelitian
6	Februari 2019	Observasi lapangan
7	Maret 2019	Melakukan wawancara
8	Juli 2019	Melakukan wawancara
9	Maret 2019	Pengambilan dokumentasi

C. Informan Penelitian

Menentukan subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini menggunakan *procedure purposive* yakni merupakan salah satu strategi menentukan informan yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.⁵⁸ Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci ialah:

Tabel 3.2 Informan penelitian

NO	Nama Informan	Jabatan
1	Ibu Wilya Astriani	Kabid Kepesertaan dan Pelayanan Peserta
2	Ibu Fitria Rachmawati	Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan
	Ibu Rosa Amaelia AS	Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan

D. Sumber Data

1. Data primer

Menurut S. Nasution data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian.⁵⁹

⁵⁸ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2011), 107.

⁵⁹ Moh Nazir, Ph.D, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Bhakti Indonesia, 2003), 51.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.3 Sumber data pegawai

NO	Nama Informan	Waktu Wawancara
	Ibu Wilya Astriani	Juli 2019
	Ibu Fitria Rachmawati	Februari 2019
	Ibu Rosa Amaelia AS	Februari 2019

Data sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai perusahaan. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari hasil-hasil studi, tesis, hasil survey, studi histories, dan sebagainya.⁶⁰

Tabel 3.4 Sumber Bacaan

NO	Sumber Bacaan
1	Data BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru
2	Website (http://lapor.go.id)
3	Website (https://bpjs-kesehatan.go.id)

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Adalah metode pengumpulan data dengan melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung guna untuk melihat perubahan fenomena sosial yang berkembang.⁶¹ Berdasarkan pelaksanaan, yang peneliti lakukan yaitu observasi non partisipasi.

Moh Nazir, Ph.D, *Metode Penelitian*, 51.

Ruslan Rosady, *Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*, 35.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Observasi non partisipasi

Observasi non partisipasi adalah observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti. Peneliti menggunakan observasi non partisipasi, karena hal ini peneliti tidak terlibat secara langsung kedalam bagian yang diteliti. Akan tetapi diluar dari bagian yang diteliti sesuai dengan permasalahan yang diambil dan diteliti.

Wawancara

Merupakan pengumpulan data melalui Tanya jawab langsung dengan pihak terkait untuk mendapatkan data sesuai penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara tatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam, pada wawancara mendalam ini, pewawancara relative tidak mempunyai control atau respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam, dan bila perlu tidak ada yang disembunyikan.⁶²

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis yang ada dalam bentuk Surat, dan laporan ataupun dokumen foto. Peneliti mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip.

F. Jenis Data

Adapun jenis penelitian ini adalah kata-kata (pernyataan) seseorang.⁶³ Data yang dikumpulkan berupa naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah diharapkan penelitian ini menggambarkan realita empiris di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas yang terjadi pada Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complaint* Peserta.

Ruslan Rosady, *Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*, 23.

Ruslan Rosady, *Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*, 71.



Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan oleh Lexy J. Moelong berikut:⁶⁴

1. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kurang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.

2. Penyajian data, yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik pembahasan terkait Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam *Handling Complaint* Peserta.

3. Menarik kesimpulan, yaitu merangkum uraian-uraian penjelasan ke dalam susunan yang singkat dan padat berdasarkan hasil penelitian.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data melalui analisis deskriptif kualitatif. Yaitu data yang diumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka serta di jelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya.

Hik Cipta Hindangi Hindang

Hik Cipta Hindangi Hindang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁶⁴ Lexy J. Moelong, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 11.



BAB IV GAMBARAN UMUM BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU

Sejarah BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan merupakan perubahan dari PT ASKES (Persero). Perubahan terjadi sesuai dengan Undang-Undang nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014.

BPJS Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI/POLRI, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya.

Sejarah singkat BPJS Kesehatan, Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Dan setelah kemerdekaan, pada tahun 1949, setelah pengakuan kedaulatan oleh Pemerintah Belanda, upaya untuk menjamin kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan. Prof. G.A. Siwabessy, selaku Menteri Kesehatan yang menjabat pada saat itu, mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (universal health insurance) yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang pesat.

Pada saat itu kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Namun Siwabessy yakin suatu hari nanti, klimaks dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui suatu sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini.

Pada 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pensiun beserta keluarganya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Selang beberapa waktu kemudian, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDPK pun berubah status dari sebuah badan di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi BUMN, yaitu PERUM HUSADA BHAKTI (PHB), yang melayani jaminan kesehatan bagi PNS, pensiunan PNS, veteran, perintis kemerdekaan, dan anggota keluarganya. Pada tahun 1992, PHB berubah status menjadi PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program Askes Komersial.

Pada Januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PJKMM) yang selanjutnya dikenal menjadi program Askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat.

PT Askes (Persero) juga menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU), yang ditujukan bagi masyarakat yang belum tercover oleh Jamkesmas, Askes Sosial, maupun asuransi swasta. Hingga saat itu, ada lebih dari 200 kabupaten/kota atau 6,4 juta jiwa yang telah menjadi peserta PJKMU. PJKMU adalah Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang pengelolaannya diserahkan kepada PT Askes (Persero).

Langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.⁶⁵

⁶⁵ Sejarah, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4> (Diakses tanggal 13 Maret 2019, 17.39).

Letak Geografis BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Secara geografis letak BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru terletak di Jalan Tuanku Tambusai Ujung No.6F-10J, Kelurahan Labuhbaru Barat, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28292.



Gambar 4.1 Letak Geografis BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru⁶⁶

C. Visi dan Misi BPJS Kesehatan

Visi BPJS Kesehatan

Terwujudnya Jaminan Kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi.

Misi BPJS Kesehatan

1. Meningkatkan Layanan Terbaik Kepada Peserta dan Masyarakat.
2. Memperluas Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Mencakup Seluruh Penduduk Indonesia.
3. Bersama Menjaga Kestinambungan Finansial Program Jaminan Kesehatan.⁶⁷

⁶⁶ Google map <https://www.google.com/maps/search/BPJS+Kesehatan+Cabang+Pekanbaru,+Lauh+Baru+Barat,+Pekanbaru+City,+Riau/@0.4999229,101.4108903,1> (Diakses tanggal 13 Maret 2019, 16.29).

⁶⁷ Visi dan Misi BPJS Kesehatan <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/2> (Diakses tanggal 13 Maret 2019, 17.39).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Landasan Hukum BPJS Kesehatan

Landasan Hukum BPJS Kesehatan:

1. Undang-Undang Dasar 1945.
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.⁶⁸

Uraian Tugas (*Job Description*) Bagian/Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Penelitian

Untuk melaksanakan tugasnya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru memiliki uraian tugas sebagai berikut:⁶⁹

1. **Kepala Cabang**
2. **IT Help Desk**
 - a. Kualitas informasi atau data/laporan terkait yang disampaikan.
 - b. Penyelesaian permasalahan terkait teknologi informasi sesuai SLA (Service Level Agreement).
 - c. Pelaksanaan fungsi maintenance IT (Update Security System Network, dan PC, Backup Data).
 - d. Tingkat compliance dengan sop (kebijakan/pedoman, bisnis, proses/alur kerja sesuai fungsinya/pedoman pengelolaan resiko).
3. **Ka. Bidang Perluasan Peserta dan Kepatuhan.**
 - a. Memastikan terlaksananya rekrutmen peserta baru.
 - b. Melaksanakan identifikasi dan militiligasi risio program kerja bidang.
 - c. Memastikan terlaksananya fungsi perluasan peserta dan kepatuhan sesuai pedoman dan kebijakan organisasi.
 - d. Melaksanakan program dengan efektif dan efisien.
 - e. Memastikan tercapainya pendapatan iuran.
 - f. Memastikan kepatuhan badan usaha secara optimal.
 - 1) Relationship Officer

⁶⁸ Landasan Hukum <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/5> (Diakses tanggal 13 Maret 2019, 17.48).

⁶⁹ Penulis, Diolah dari data lapangan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Memastikan terkelolanya informasi /data/ laporan dari administrasi berkaitan dengan kegiatan/ fungsi unit kerja.
 - b. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
 - c. Memastikan terlaksananya fungsi RO.
 - d. Memastikan terimplementasinya pelayanan prima kepada BU.
- 3) Staf Administrasi Perluasan Kepesertaan
- a. Memastikan terkelolanya informasi/data/ laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan/ fungsi unit kerja.
 - b. Memastikan tersedianya data perencanaan kunjungan berdasarkan area atau wilayah.
 - c. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi
- 4) Staf Administrasi Pemeriksaan
- a. Memastikan terkelolanya informasi/data/laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan/fungsi unit kerja.
 - b. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
- 5) Petugas Pemeriksaaan dan Kepatuhan
- a. Memastikan terkelolanya informasi/data/laporan/dan administrasi berkaitan dengan kegiatan/ fungsi unit kerja.
 - b. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
 - c. Memastikan kepatuhan badan usaha secara optimal.
4. **Ka. Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta**
- Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko program kerja unit.
- Memastikan terlaksananya fungsi administrasi kepesertaan dan pelayanan peserta sesuai pedoman dan kebijakan organisasi.
- Melaksanakan program dengan efektif dan efisien.
- Memastikan terlaksananya peningkatan kepuasan peserta.
- Memastikan pelaksanaan identifikasi temuan data bermasalah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memastikan tercapainya distribusi kartu peserta.

Memastikan peningkatan performa pelayanan prima.

Memastikan efektivitas pelaksanaan sosialisasi ke peserta.

Memastikan terlaksananya penyelesaian penanganan pengaduan peserta.

1) Supervisor Front Liner

- a. Memastikan terkelolanya informasi/data/laporan/ dan administrasi berkaitan dengan kegiatan/ fungsi unit kerja.
- b. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
- c. Memastikan terlaksananya fungsi pelayanan peserta di kantor cabang.
- d. Memastikan tersedianya validitas data peserta.
- e. Memastikan terlaksananya kegiatan pengendalian mutu pelayanan dan penanganan pengaduan peserta.

a. Staf Front Liner

- a) Memastikan terkelolanya informasi/data/laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan /fungsi unit kerja.
- b) Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
- c) Memastikan terlaksananya fungsi pelayanan peserta di kantor cabang.
- d) Memastikan tersedianya validitas data peserta.

b. Staf Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan

- a) Memastikan terkelolanya informasi/data/laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan/ fungsi unit kerja.
- b) Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
- c) Memastikan terlaksananya kegiatan pengendalian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.

Ka. Bidang penjaminan manfaat primer

- Memastikan peningkatan kepuasan peserta di FKTP.
- Memastikan peningkatan jumlah faskes yang bekerja sama.
- Memastikan tercapainya indeks Walk Through Audit (WTA) pelayanan primer.
- Memastikan terlaksananya pengendalian biaya pelkes primer secara efektif.
- Memastikan terlaksananya pengendalian biaya pelayanan primer.
- Memastikan terlaksananya tindak lanjut rekomendasi SPI terkait fungsi jaminan pembiayaan manfaat primer.

- mutu pelayanan dan penanganan pengaduan peserta.
- d) Memastikan terlaksananya fungsi pelayanan peserta di kantor cabang.
- c. Staf Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan di Rumah Sakit
 - a) Memastikan terkelolanya informasi/data/ laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan / fungsi unit kerja.
 - b) Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
 - c) Memastikan terlaksananya kegiatan pengendalian mutu pelayanan dan penanganan pengaduan peserta.
 - d) Memastikan terlaksananya fungsi pelayanan peserta di kantor cabang.
- 2) Staf Administrasi Kepesertaan
 - a. Memastikan terkelolanya informasi/data/laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan /fungsi unit kerja.
 - b. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
 - c. Melaksanakan pengelolaan data kepesertaan dan distribusi kartu peserta.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko program kerja unit kerja.
 Memastikan penyerapan biaya operasional (non personil) KC sesuai dengan ketentuan.
 Memastikan terlaksananya pengelolaan rasio utilisasi pelkes primer.

1. Verifikator Penjaminan Manfaat Primer
 - a. Melaksanakan pedoman yang di tetapkan oleh organisasi.
 - b. Memastikan terlaksananya kegiatan yang berkaitan dengan verifikasi pelayanan di FKTP.
2. Staf Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Primer
 - a. Memastikan terkelolanya informasi / data / laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan / fungsi unit kerjanya.
 - b. Memastikan terlaksananya pedoman yang di tetapkan oleh organisasi.
 - c. Memastikan terlaksananya kegiatan yang berkaitan dengan fungsi pengelolaan fasilitas kesehatan primer
3. Staf Utilisasi Pelayanan Kesehatan Primer dan Anti Fraud
 - a. Memastikan terkelolanya informasi/data/ laporan dan administasi berkaitan dengan kegiatan / fungsi unit kerjanya.
 - b. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
 - c. Memastikan tersedianya data utilisasi review.
 - d. Memastikan tersedianya data potensi kecurangan di faskes primer
4. Staf Promotif dan Preventif
 - a. Memastikan terkelolanya informasi/data/ laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan/ fungsi unit kerja.
 - b. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
 - c. Melaksanakan kegiatan terkait dengan fungsi promotif dan preventif sesuai rencana.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ka. Bidang Penjamin Manfaat Rujukan

- Memastikan peningkatan jumlah faskes yang bekerja sama.
- Memastikan indeks tercapainya indeks Walk Through Audit (WTA) pelayanan rujukan.
- Memastikan terlaksananya pemenuhan standar penyelesaian klaim.
- Memastikan terlaksananya realisasi biaya pelkes rujukan secara efektif.
- Memastikan terlaksananya utilisasi pelayanan kesehatan rujukan.
- Memastikan penurunan potensi inefisiensi anggaran pelkes rujukan.
- Memastikan terlaksananya tindak lanjut rekomendasi SPI terkait jaminan pembiayaan manfaat rujukan.
- h. Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko program kerja unit kerja.
 - i. Memastikan penyerapan biaya operasional (non personil) KC sesuai dengan ketentuan.
 1. Case Manager
 - a. Memastikan tersedianya hasil analisa/kajian/rekomendasi berkaitan dengan penyelesaian klaim bermasalah.
 - b. Memastikan terselesaikannya klaim bermasalah.
 - c. Memastikan terlaksananya kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas hasil verifikasi dan pengendalian kecurangan kantor cabang.
 - d. Memastikan terlaksananya pemenuhan standar penyelesaian klaim.
 2. Verifikator Penjaminan Manfaat Rujukan
 - a. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
 - b. Memastikan terlaksananya kegiatan yang berkaitan dengan verifikasi pelayanan di FKRTL.
 - c. Memastikan penurunan potensi inefisiensi anggaran pelkes rujukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

7.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Staf Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Rujukan
 - a. Memastikan terkelolanya informasi/data/laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan/fungsi unit kerja.
 - b. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
 - c. Memastikan terlaksananya kegiatan yang berkaitan dengan fungsi pengelolaan faskes rujukan.
4. Staf Utilisasi Pelayanan Kesehatan Rujukan dan Anti Fraud
 - a. Memastikan terkelolanya informasi/data/laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan/fungsi unit kerja.
 - b. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
 - c. Memastikan tersedianya data utilisasi review.
 - d. Memastikan tersedianya data potensi kecurangan di faskes rujukan.
- Ka. Bidang Penagih dan Keuangan**
 - a. Melaksanakan kolektabilitas iuran.
 - b. Memastikan awareness peserta dalam membayar iuran.
 - c. Memastikan terlaksananya penagihan iuran.
 - d. Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko program kerja unit.
 - e. Memastikan fungsi akuntansi sesuai dengan prosedur dan pedoman standar akuntansi keuangan.
 - f. Memastikan akurasi fungsi treasury.
 - g. Melaksanakan program dengan efektif dan efisien.
 1. Staf Penagihan
 - a. Memastikan terkelolanya informasi/data/laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan/fungsi unit kerja.
 - b. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
 - c. Memastikan terlaksananya fungsi manajemen kolektabilitas iuran.
 2. Staf Perencanaan dan Pembukuan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- a. Melaksanakan fungsi akuntansi sesuai dengan prosedur dan pedoman dan standar akuntansi keuangan.
 - b. Memastikan terkelolanya informasi/data/laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan /fungsi unit kerja.
 - c. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.
3. Kasir
 - a. Melaksanakan terlaksananya bisnis proses fungsi keuangan (treasury).
 - b. Memastikan terkelolanya informasi/data/laporan dan administrasi berkaitan dengan kegiatan/fungsi unit kerja.
 - c. Memastikan terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi.

8. **Ka. Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik**

- a. Staf SDM dan Komunikasi Internal.
- b. Staf Umum dan Kesekretariatan.
- c. Staf Komunikasi Publik.

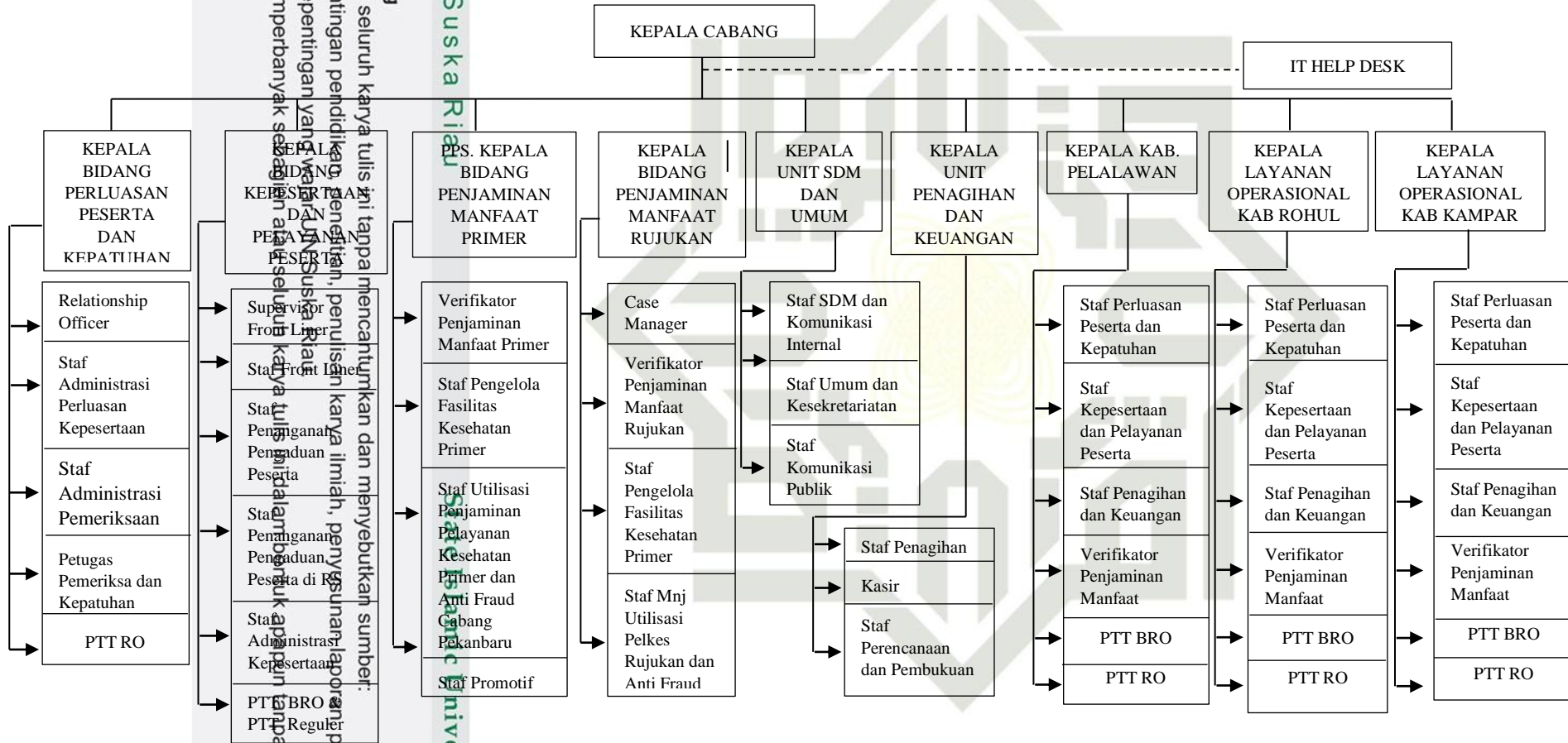
Adapun Job Desk bidang SDM , Umum dan Komunikasi Publik secara garis besar adalah sebagai berikut :

- a) Kepegawaian.
- b) Kesekretariatan.
- c) Pemeliharaan inventaris.
- d) Pengadaan barang dan jasa.
- e) Komunikasi eksternal.
- f) Humas.
- g) Kemitraan dengan media.

9. **Kepala Kabupaten/Kota.**

UIN SUSKA RIAU

C. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KC Pekanbaru



UIN SUSKA RIAU



BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Dari penyajian data kemudian menganalisa data tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa pola komunikasi yang dilakukan dalam *handling complaint* peserta adalah Pola Komunikasi yang disampaikan secara interpersonal yaitu komunikasi dua arah secara tatap muka (*face to face*). Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam *Handling Complaint* Peserta adalah menyerupai atau mirip model komunikasi Westley dan Maclean, yang mejadi alasannya yaitu pada model komunikasi Westley dan Maclean ini juga berbicara dalam dua konteks, komunikasi interpersonal dan massa. Di dalam pola interpersonal, umpan balik berlangsung cepat dan langsung, sedang di komunikasi massa, umpan baliknya bersifat tidak langsung dan lambat. Dalam konteks komunikasi interpersonal lima bagian: orientasi objek (*objek orientation*), pesan (*messages*), sumber (*source*) penerima (*receiver*) dan umpan balik (*feedback*).

B. Saran

Dengan melihat beberapa bentuk komunikasi organisasi yang ada di Dinas Perhubungan Provinsi Riau, maka penulis berkeinginan memberikan beberapa saran yang perlu diperhatikan:

1. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan Pihak BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dapat mempertahankan dan meningkatkan pola atau model komunikasi interpersonal dengan baik untuk menangani setiap keluhan peserta .
2. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan kepada masyarakat untuk memaksimalkan penggunaan media yang dibuat oleh pihak BPJS Kesehatan seperti Mobile JKN sebagai sarana dalam menyampaikan keluhan sehingga tidak membuang waktu antri di kantor BPJS Kesehatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

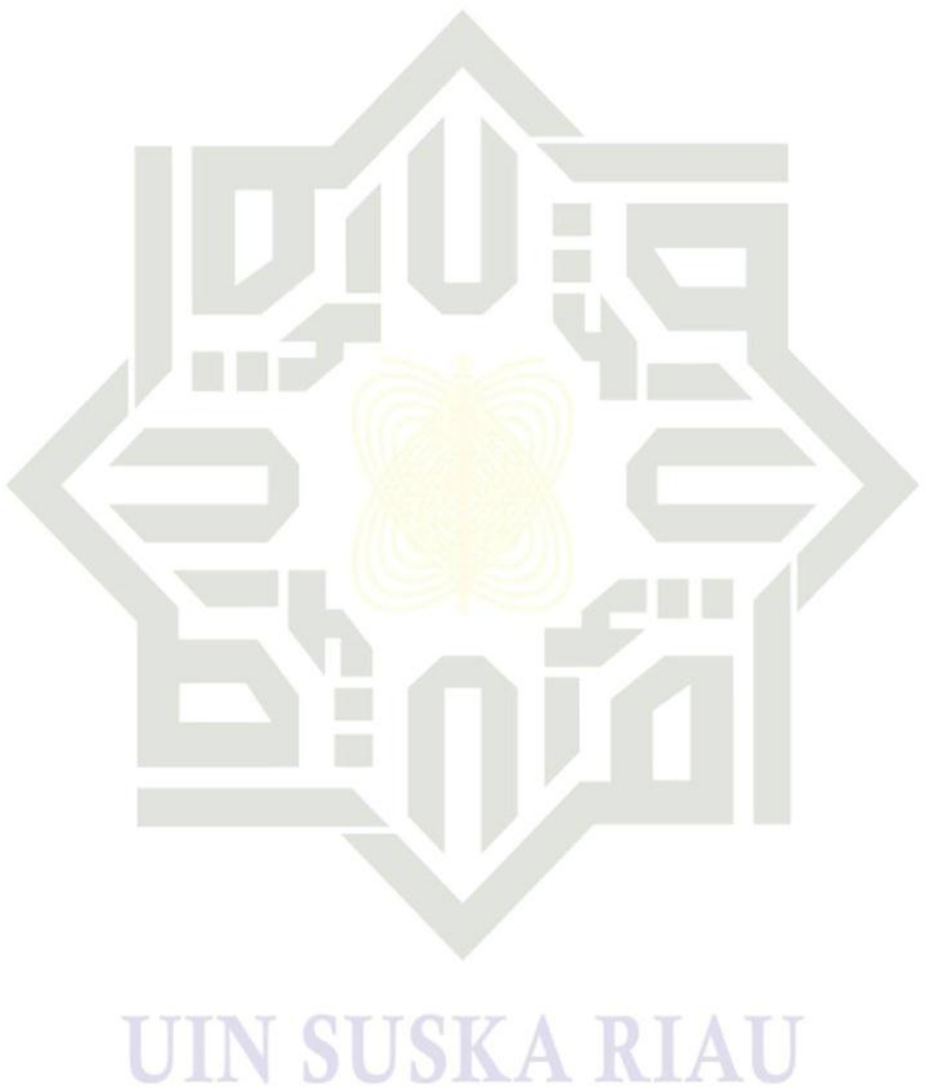
3. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan kepada pihak penyelenggara atau pengawas BPJS Kesehatan dan juga pemerintah agar tetap melakukan pengawasan rutin dan menciptakan inovasi baru dalam pelayanan peserta

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Satef Samudra University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Ungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kendana Pemuda Media Group.
- Angara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Djamarah, Saiful Bahri. 2004. *Pola Komunikasi Orang Tua & Anak Dalam Keluarga*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ernie, Tismayanti Sule dan Kurniawan Saefullah. 2005. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hidayat, Dasrun. 2012. *Komunikasi Antarpribadi dan Mediana*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasiram, Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Pers.
- Moelong, Lexy J. 2000. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mulyana, Dedy. 2003. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2000. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. Ph.D. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Bhakti Indonesia.
- Pace, R. Wayne dan Don, F. Faules. 2002. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Terj Deddy Mulyana. Bandung: Rosdakarya.
- Rachmat, Jalaludi. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Surjanarif Kasim Riau

Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Saleh, Akh Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.

Robur, Alex. 2006. *Ensiklopedia Komunikasi*. Jakarta: Simbiosia Rekatama.

Rugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Umar, Husein. 1997. *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Jurnal

Ety Nur Inah, "Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan". *Jurnal Al-Ta'dib Volume. 9, No. 2*, (Juli-Desember 2016).

Kiki Prasetyo Machmud, "Pola Komunikasi Kelompok Tahanan Di Rumah Tahanan Kelas II/A Manado". *e-Journal "Acta Durma" Volume 5, No.3* (2016).

Atyanta Henggar, "Strategi Komunikasi Humas Dalam Pelaksanaan Handling Complaint Dalam Upaya Menjalin Hubungan Baik Dengan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) Area Surakarta". Skripsi Strata 1 Jurusan Ilmu Komunikasi (Surakarta, 2016).

Anton Joko Wandiro, "Pola Komunikasi Petugas Posyandu Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda". *e-Journal Ilmu Komunikasi Volume 4, No. 4* (2016).

Amrin Tegar Santoso, "Pola Komunikasi Dalam Proses Interaksi Sosial Di Pondok Pesantren Islam Samarinda", *e-Journal Ilmu Komunikasi, Volume 3, Nomor 3* (2015).

Rahmad Rivaldi, "Pola Komunikasi Public Relations PT Penjuru Wisata Pekanbaru Dalam Meningkatkan Brand Awareness Perusahaan". Skripsi Strata 1 Jurusan Ilmu Komunikasi (Pekanbaru, 2017).

Website

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/ab9fd674ef101c1445c7a4cfcdc7cf4e.pdf> Diakses pada tgl 29 agustus 20018 pukul 22.22 Wib.

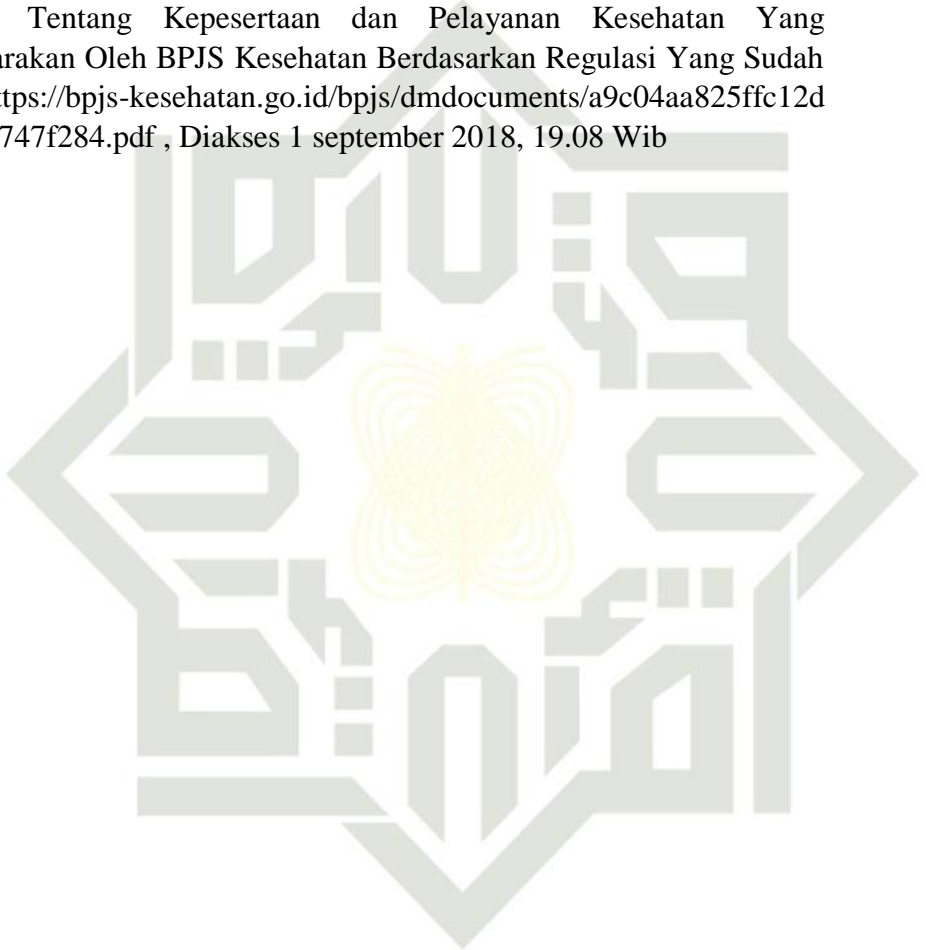
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/d1abb667f20cc917257d6dbabf8030be.pdf>, Diakses pada tgl 29 agustus 2018 pukul 22.25 Wib

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No 4 Tahun 2016, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/b5cc11ab106b8e2fa93ec366ef8f3548.pdf> diakses pada tgl 29 agustus 2018 pukul 22.39

Panduan Praktis Tentang Kepesertaan dan Pelayanan Kesehatan Yang Diselenggarakan Oleh BPJS Kesehatan Berdasarkan Regulasi Yang Sudah Terbit, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/a9c04aa825ffc12d24aeee668747f284.pdf> , Diakses 1 september 2018, 19.08 Wib





PAMPIRAN I

Draft Wawancara

“POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS PEMBERIAN INFORMASI PENANGANAN PEGADUAN BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU DALAM *HANDLING COMPLAINT* PESERTA”

Nama : Abdul Halim Hasibuan

Nim : 11443101393

Daftar Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Wilya Astriani, S.Km	Kepala Bidang KPP (Kepesertaan Dan Pelayanan Peserta)	Informan Kunci
2	Fitria Rachmawati, S.Kep	Petugas Pemberian Informasi penanganan Pengaduan	Informan Tambahan
3	Rossa Amelia	Petugas Pemberian Informasi penanganan Pengaduan	Informan Pendukung

Daftar Wawancara

A. Faskes

1. Bagaimana proses komunikasi yang terjadi antara petugas dengan peserta dalam menerima dan menyelesaikan keluhan faskes dan apa saja komplain yang sering disampaikan?

2. Bagaimana petugas mengemas sebuah pesan verbal maupun nonverbal dalam *handling complaint* sehingga mudah dipahami peserta ?

3. Apakah petugas dan peserta dalam *handling complaint* menggunakan bantuan media dan saja media yang sering digunakan?

4. Bagaiman *feedback* peserta setelah petugas menanggapi atau menyampaikan solusi terkait keluhan peserta?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

D.

Denda

Apakah petugas dan peserta dalam *handling complaint* menggunakan bantuan media dan saja media yang sering digunakan?

Bagaimana proses komunikasi yang terjadi dalam *handling complaint* peserta mengenai masalah denda ?

Apakah media yang digunakan efektif dalam menerima komplain dan juga dalam *handling complaint* peserta?

Seperti apa pesan yang disampaikan oleh peserta maupun petugas dalam menangani keluhan denda peserta ?

Administrasi

Apakah komunikasi secara tatap muka (*face to face*) membantu dalam proses *handling complaint* peserta?

2. Apakah dalam proses *handling complaint* ada bantuan media?

3. Bagaimana petugas mengemas sebuah pesan sehingga mudah dipahami peserta ?

4. Apakah petugas dan peserta dalam *handling complaint* menggunakan bantuan media dan saja media yang sering digunakan?

5. Bagaiman *feedback* peserta setelah petugas menanggapi atau menyampaikan solusi terkait keluhan peserta?

Medis

Seperti apa perputaran komunikasi yang terjadi antara petugas dengan peserta dalam *handling complaint* (menangani keluhan)?

Apakah petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan terkadang melakukan improvisasi dalam menyelesaikan komplain peserta?

Bagaimana petugas mengemas sebuah pesan sehingga pesan itu dapat meyakinkan peserta?

Respon (*feedback*) seperti apa yang diharapkan oleh petugas maupun peserta ketika dalam tahap penyelesaian *handling complaint*?

DOKUMENTASI WAWANCARA

© Hak cipta

Hak Cipta Dilin

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

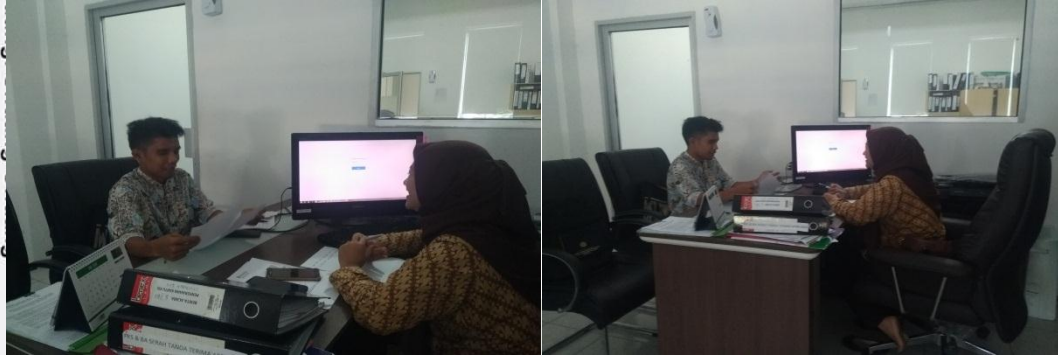


Foto wawancara dengan Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, dokumentasi peneliti tahun 2019.



Foto wawancara dengan petugas Pemberian Informasi Penganan Pengaduan (PIPP) BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, dokumentasi peneliti tahun 2019.

te Iara

arif Masim Riau



UIN Suska Riau



Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Foto wawancara dengan peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, dokumentasi peneliti tahun 2019

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI PENELITIAN

Foto petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan



Cabang Pekanbaru menerima komplain peserta dan melakukan proses penanganan, dokumentasi peneliti tahun 2019.

Foto peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru menunggu nomor antrian



dipanggil oleh petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, dokumentasi peneliti 2019.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

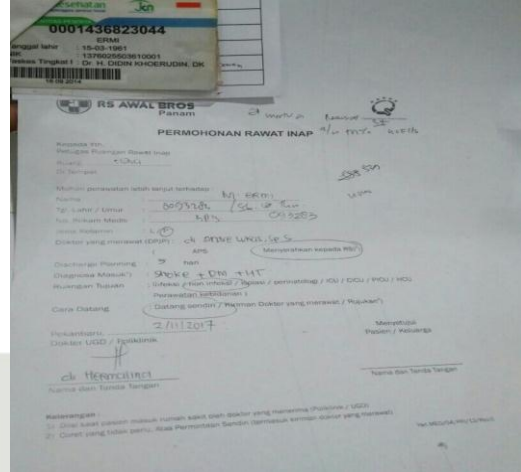
Dokumentasi Data Pendukung Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

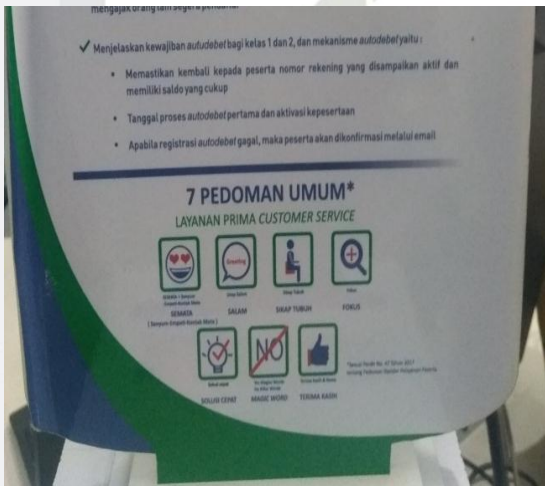
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



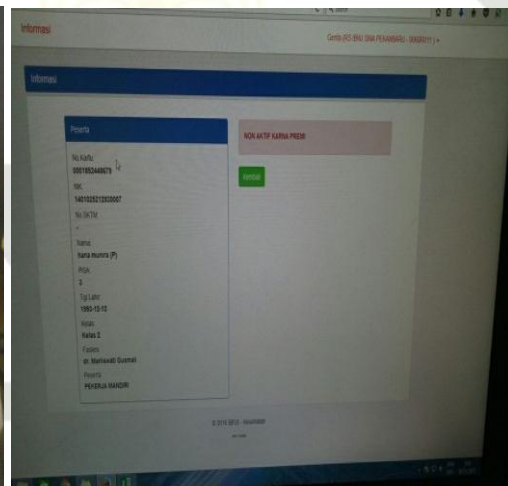
Aplikasi Mobile JKN



Surat Keterangan Denda Pelayanan Rumah sakit



Pedoman Umum Pelayanan Peserta

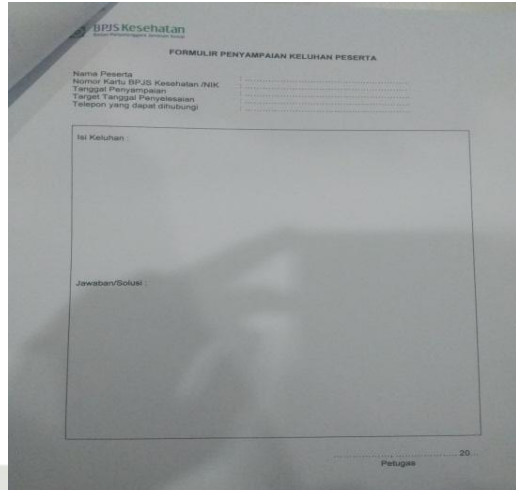


Hasil Pengecekan Data Peserta

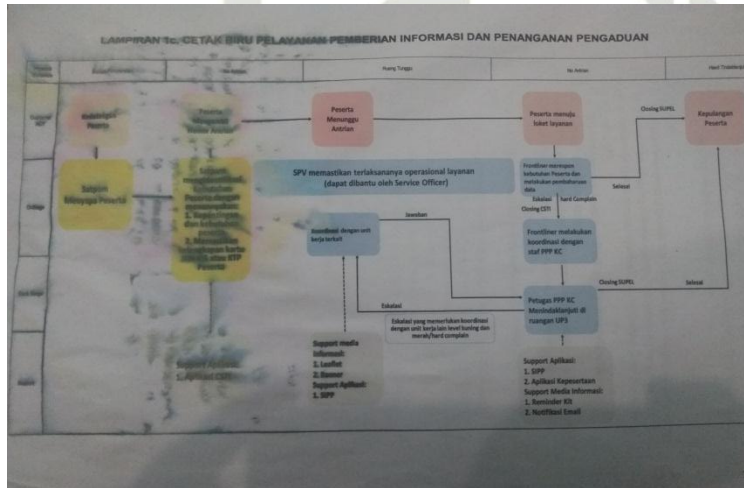
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Suara Pelanggan (Supel)



Formulir Penyampaian Keluhan Pelanggan



Alur Penanganan Pengaduan Peserta

PENGESAHAN PEMBIMBING

POLA KOMUNIKASI PETUGAS PEMBERIAN INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU DALAM *HANDLING COMPLAINT* PESERTA

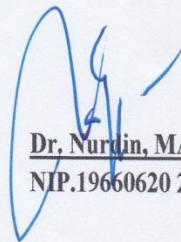
Disusun oleh:

NAMA : ABDUL HALIM HASIBUAN

NIM : 11443101393

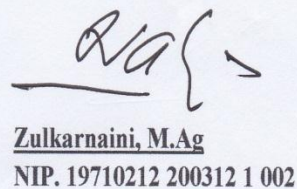
Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal: 27 September 2019

Pembimbing I



Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620 200604 1 015

Pembimbing II



Zulkarnaini, M.Ag
NIP. 19710212 200312 1 002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/6471/2018 Pekanbaru, 19 Rabiul Awal 1440 H
Sifat : Biasa 27 November 2018 M
Lampiran: 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Mengadakan Penelitian**

Kepada Yth.

Gubernur Riau

Up. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :

Nama : **Abdul Halim**
N I M : 11443101393
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan/Prodi : Ilmu Komunikasi

Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

" Pola Komunikasi Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam Handling Complaint Peserta "

Adapun sumber data penelitian adalah :

"BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,



Dr. Nurdin, MA

NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Rektor UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau

Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU

Email : dpmpstp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



182010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/16259

TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Ketua Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca surat permohonan izin riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : n.007/VP/00.9/671/2018 Tanggal 27 November 2018, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

ABDUL HALIM

11443101393

ILMU KOMUNIKASI

S1

PEKANBARU

POLA KOMUNIKASI PETUGAS PEMBERIAN INFORMASI PENANGANAN
PENGADUAN BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU DALAM
HANDLING COMPLAINT PESERTA

BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU

Nama :
NIM / KTP :
Program Studi :
Jurusan :
Alamat :
Jabatan :
Lokasi Penelitian :

dan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang bersangkutan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dengan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 6 Desember 2018



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

busan :

mpaikan Kepada Yth :

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/4453/2018 Pekanbaru, 16 Dzulhijjah 1439 H
Sifat : Biasa 28 Agustus 2018 M
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **Abdul Halim**

Kepada Yth.

1. **Dr. Nurdin, MA**
2. **Zulkarnaini, M.Ag**

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Abdul Halim** NIM. 11443101393 dengan judul "**Pola Komunikasi Kepala Unit Penanganan Dan Pengaduan Peserta Dalam Kegiatan Handling Complaint Pasien BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru**" (proposal terlampir), maka kami harapkan kesediaan saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Ketua Jurusan Komunikasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP - FAX. (0761) 39399 PEKANBARU



REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2018/3850

232018

- a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMTSP/NON IZIN-RISSET/16259 tanggal 6 Desember 2018, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : **ABDUL HALIM**
2. NIM : 11443101393
3. Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
5. Jenjang : S1
6. Judul Penelitian : **POLA KOMUNIKASI PETUGAS PEMBERIAN INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU DALAM HANDLING COMPLAINT PESERTA**
7. Lokasi Penelitian : BPJS KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No.64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 12 Desember 2018

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU
SEKRETARIS

H. MAISCO, S.Sos, M.Si
NIP. 19710514 199403 1 007

Tembusan

Di Sampaikan Kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

SURAT KETERANGAN

Nomor : 2488/II-01/0519

Kepala BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : ABDUL HALIM
 NIM : 11443101393
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Jenjang : S1
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

telah selesai melaksanakan penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam rangka menyelesaikan Skripsi dengan judul : **“Pola Komunikasi Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam *Handling Complaint* Peserta”** sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kemudian agar salinan hasil penelitian diserahkan dalam bentuk *hardcopy* paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak penelitian tersebut disahkan oleh instansi terkait.

Demikian disampaikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 21 Mei 2019

Kepala,



Rahmad Asri Ritonga

AD/dp/OH0203

Kantor Cabang Pekanbaru
 Jl. Tuanku Tambusai Ujung Komp. 20 Ruko No. 6F - 10J
 Kel. Labuhbaru Barat Kec. Payung Sekaki
 Pekanbaru Riau 28292
 Telp. +62 761 32004 Fax. +62 761 862880
 www.bpjs-kesehatan.go.id

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIODATA PENULIS

Abdul Halim Hasibuan adalah Nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari orang tua Adanan Hasibuan dan Sarita Siregar sebagai anak pertama dari dua bersaudara. Penulis memiliki satu saudari yaitu Nur Hasanah Hasibuan sebagai adik bungsu perempuan. Penulis dilahirkan di Galanggang Gading, Kecamatan Barumun Tengah, Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 13 Maret 1995.

Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD. (*lulus tahun 2008*), selanjutnya Mondok ke Pondok Pesanten Al-Furqon (*lulus tahun 2011*), melanjutkan ke MAN 1 Padangsidempuan (*lulus tahun 2014*) dan melanjutkan ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA RIAU), hingga akhirnya menempuh masa kuliah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU dengan mengambil jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relation pada tahun 2014.

Penulis juga aktif di dunia organisasi, penulis terlibat aktif di Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM FDK) pada tahun 2016/2017 dan 2017/2018.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam Handling Complaint Peserta”** dan dapat menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi di fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau). Dengan menyandang gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.