

# STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER CARE* RUMAH SAKIT DINDA DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI PEMANFAATAN SISTEM MOBILE JKN DAN SIPP

Mutiara Shalsah<sup>1</sup>, yumeldasari<sup>2</sup>

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul, Jakarta Jalan Arjuna Utara

Nomer 9,

Kebon Jeruk, Jakarta barat – 11510

[Mutiarashalsah@gmail.com](mailto:Mutiarashalsah@gmail.com)<sup>1</sup>, [yumelda.sari@esaunggul.ac.id](mailto:yumelda.sari@esaunggul.ac.id)<sup>2</sup>

---

## Abstract

Strategi ialah salah satu bagian dalam peningkatan mutu pelayanan. Melancarkan komunikasi dibutuhkan beberapa strategi dengan media apapun, yang dapat dipahami oleh pasien guna informasi yang disampaikan tersampaikan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *Customer Care* Rumah Sakit Dinda dalam penyampaian informasi pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dan SIPP. Dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan penelitian kualitatif jenis deskriptif dengan metode penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi *Customer care* dalam mengedukasi media baru kepada peserta BPJS Kesehatan dengan menggunakan media internet serta komunikasi Efektif SBAR agar dapat diimplementasikan dengan baik, agar masalah dalam administratif yang terjadi dapat segera terselesaikan. Setelah melihat tanggapan dari peserta BPJS Kesehatan terhadap strategi yang digunakan pelayanan administrasinya dapat terselesaikan dengan baik.

**Kata Kunci: Strategi Komunikasi, *Customer Care*, Jaminan Kesehatan Nasional**

## Abstrak

Strategy is one part of improving service quality. Streamlining communication requires several strategies with any media, which can be understood by the patient so that the information conveyed is conveyed properly. This study aims to determine the Customer Care strategy of Dinda Hospital in delivering information on the use of the JKN and SIPP Mobile Applications. In this study, the researchers used descriptive qualitative research with case study research methods. Data collection techniques in this study using interviews, observation and documentation. The results of this study indicate the Customer care strategy in educating new media to BPJS Health participants by using internet media and SBAR Effective communication so that they can be implemented properly, so that administrative problems that occur can be resolved immediately. After seeing the responses from BPJS Health participants to the strategies used by their administrative services, it can be resolved properly

**Keywords: Communication Strategy, Customer Care, National Health Insurance.**