



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	
Lokasi dan Waktu	3
Data dan Instrumen	3
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
Profil BPJS Ketenagakerjaan	4
Sejarah BPJS Ketenagakerjaan	4
Visi dan Misi	5
Filosofi Logo	5
Nilai-nilai BPJS Ketenagakerjaan	6
Program BPJS Ketenagakerjaan	7
Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota	8
TUGAS <i>CUSTOMER SERVICE</i> DALAM PENERAPAN KOMUNIKASI PELAYANAN DI BPJS KETENAGAKERJAAN BOGOR KOTA	
Menangani Keluhan Peserta	9
Menginformasikan Pesan Layanan kepada Peserta	15
Melakukan Koordinasi dengan Internal	19
SALURAN KOMUNIKASI <i>CUSTOMER SERVICE</i> DALAM PELAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN BOGOR KOTA	
Komunikasi secara Tatap Muka	23
Komunikasi Melalui Media	27
HAMBATAN DAN SOLUSI <i>CUSTOMER SERVICE</i> DALAM PENERAPAN KOMUNIKASI DI BPJS KETENAGAKERJAAN BOGOR KOTA	
Hambatan	32
Solusi	32
SIMPULAN DAN SARAN	
Simpulan	33
Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1	Laporan rekapitulasi survey kepuasan	14
---	--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

1	Logo BPJS Ketenagakerjaan	6
2	Struktur organisasi Kantor Cabang	8
3	Ruang konseling	11
4	Ruang tamu	11
5	<i>Tab e-Survey</i>	13
6	Hasil <i>e-survey</i> dari peserta	14
7	<i>Tab</i> Sistem Layanan Antrian (SISLA)	16
8	Ruang tunggu peserta	16
9	Monitor SISLA	17
10	Tampilan menu awal SMILE	20
11	<i>Customer service</i> melakukan pelayanan tatap muka	25
12	Loket <i>customer service</i>	25
13	<i>Customer service</i> dan Penata Madya Pelayanan dengan seragam	27
14	Tampilan Lapak Asik	28
15	Iklan Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO)	28
16	<i>Customer service</i> melakukan <i>video call</i>	29
17	Brosur Lapak Asik	30
18	Meja Formulir dan Brosur	30

DAFTAR LAMPIRAN

1	Ruang kerja bidang Pelayanan	36
2	Penulis melakukan <i>video call</i> kepada peserta	36