

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini telah dilakukan untuk menganalisis tentang bagaimana strategi Customer Relations BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Ceger dalam Melayani Peserta BPU. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah komunikasi yang simetris atau komunikasi dua arah. Hal ini sesuai dengan teori dari Gruning dan Hunt Model Two-Way Symmetric yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah antar organisasi dan publik di mana organisasi tidak hanya menjadi pihak yang menyampaikan informasi, melainkan juga aktif mendengarkan, memahami, dan menyesuaikan kebijakan maupun pelayanan berdasarkan masukan peserta

Dalam aspek keterbukaan informasi, BPJS Ketenagakerjaan telah memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, baik digital seperti website, aplikasi JMO, dan media sosial, maupun media cetak seperti brosur. Hal ini sesuai dengan model public information dari Gruning dan Hunt, di mana informasi diberikan secara transparan, akurat, dan mudah diakses oleh peserta. Pada praktik mendengarkan keluhan dan saran dari peserta, BPJS tidak hanya menyediakan saluran pengaduan, tetapi juga menjadikan masukan dari peserta BPU sebagai bahan evaluasi dan inovasi layanan. Langkah ini selaras dengan model two-way asymmetrical, di mana organisasi mendengar publik untuk memperbaiki strategi komunikasi dan pelayanan.

Strategi manajemen konflik yang dilakukan melalui mekanisme penanganan keluhan, pelatihan handling complaint, hingga pengendalian emosi pegawai, memperlihatkan penerapan komunikasi yang berimbang. Hal ini sesuai dengan model two-way symmetrical, di mana organisasi dan publik berusaha memahami satu sama lain untuk mencapai solusi yang menguntungkan kedua belah pihak. Selain itu sosialisasi dan edukasi, BPJS Ketenagakerjaan menggunakan agen PERISAI serta kegiatan langsung ke masyarakat untuk menjelaskan program dan manfaatnya. Model ini menunjukkan penerapan press agentry/publicity, karena ada

unsur penyebaran informasi luas untuk meningkatkan kesadaran, meskipun dengan cara yang lebih edukatif dan tidak semata-mata promosi. dalam membangun hubungan jangka panjang, BPJS Ketenagakerjaan menekankan pada konsistensi pelayanan, inovasi, serta menjaga silaturahmi dengan instansi pemerintah maupun peserta. Hal ini kembali menegaskan penerapan two-way symmetrical communication, di mana hubungan yang terjalin tidak hanya jangka pendek, melainkan berorientasi pada keberlanjutan dan kepercayaan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi customer relations BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Ceger tidak hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga membangun dialog, mendengar, dan menindaklanjuti aspirasi peserta BPU. Hal ini membuktikan bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah berupaya menerapkan prinsip komunikasi dua arah simetris sesuai dengan teori Grunig dan Hunt, di mana organisasi dan publik saling berinteraksi, memahami kebutuhan masing-masing, serta beradaptasi demi menciptakan hubungan yang harmonis dan berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, penelitian ini memberikan sedikit saran dan masukan yang diharapkan dapat memberi kontribusi yang baik untuk BPJS Ketenagakerjaan maupun peneliti selanjutnya.

5.2.1 Saran Praktisi

Bagi praktisi atau BPJS Ketenagakerjaan disarankan untuk melakukan pembenahan sistem antrean untuk seluruh peserta baik PU, BPU ataupun JAKON (Jasa Konstruksi). Karena dengan sistem antrean yang sekarang diterapkan tidak efektif karena peserta menunggu terlalu lama dan diharapkan petugas lebih ramah dan tersenyum saat melayani peserta. Selain itu petugas diharapkan agar tidak terburu-buru saat menjelaskan atau memberikan solusi kepada peserta, karena peserta BPU rata rata adalah orang yang sudah berumur. Sehingga susah untuk menangkap informasi jika berbicara yang cepat

Selain itu, Petugas BPJS Ketenagakerjaan harus lebih sering melakukan sosialisasi di berbagai kelurahan atau RT / RW. Walaupun sudah ada PERISAI akan tetapi akan lebih baik jika petugas melakukan sosialisasi secara rutin, agar lebih banyak lagi masyarakat yang mendaftar BPJS Ketenagakerjaan. Supaya bisa merasakan manfaat dari semua program dan tidak perlu lagi khawatir akan perlindungan jaminan sosialnya. Selanjutnya bisa memantau kinerja atau rapat evaluasi terhadap PERISAI apakah yang dijalakannya sudah sesuai dengan SOP yang benar dan berlaku

5.2.2 Saran Akademis

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar lebih memperluas subjek dan objek dari penelitian ini, menambah jumlah narasumber dan bisa menggunakan metode penelitian lain. Selain itu bisa lebih mengembangkan strategi customer relations yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Dengan langkah langkah tersebut, penelitian ini diharapkan di masa yang akan datang dapat menghasilkan temuan yang lebih mendalam dan relevan, serta menjadi rekomendasi bsgi peneliti yang khususnya di bidang customer relations.

