

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Pelanggan di komentar instagram BPJS Ketenagakerjaan	15
Gambar 1. 2 Feedback BPJS Ketenagakerjaan terhadap keluhan di komentar.....	16
Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran.....	39
Gambar 4. 1 Komentar yang ditindaklanjuti oleh tim customer care	53
Gambar 4. 2 Komentar atau DM akan ditindaklanjuti oleh tim customer care.....	54
Gambar 4. 3 Konten edukatif mengenai klaim JHT yang dipublikasikan oleh BPJS Ketenagakerjaan	58
Gambar 4. 4 Cara mereka menangani keluhan dengan SOP.....	61
Gambar 4. 5 Model Identifikasi Masalah.....	68
Gambar 4. 6 Model Perencanaan dan Penyusunan Program.....	69
Gambar 4. 7 Model Pelaksanaan Tindakan dan Komunikasi.....	71
Gambar 4. 8 Model Evaluasi Program.....	73
Gambar 4. 9 Model Keluhan Pelanggan	75
Gambar 4. 10 Model Gabungan Strategi Public Relations BPJS Ketenagakerjaan ...	77