

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.0 Perbandingan Informasi dan Keluhan Berbagai Media Tahun 2016 .....	6
Tabel 2.0 Penelitian-Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 2.1 Perbandingan Asuransi Komersial dan Asuransi Sosial .....	23
Tabel 2.2 Komunikasi Antarpribadi, Massa dan Medio .....	40
Tabel 4.0 Jumlah SDM BPJS Kesehatan Kesehatan Care Center .....	80
Tabel 4.1 Parameter Standar Pelayanan Agent <i>Inbound</i> .....	88
Tabel 4.2 Parameter Standar Pelayanan Agent Media Sosial .....	95
Tabel 4.3 Pendaftaran melalui BPJS Kesehatan Care Center Tahun 2017 .....	103
Tabel 4.4 Skala Prioritas Eskalasi Penanganan Keluhan Peserta JKN-KIS .....	117
Tabel 4.5 <i>Relationship, Retention, Referrals, Recovery</i> BPJS Kesehatan CC ...	123

