

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.0 Grafik Peserta JKN-KIS per 1 Februari 2018	2
Gambar 2.0 Konsep CRM 4R James G Barnes	33
Gambar 2.1 Konsep Penciptaan Nilai Menuju Loyalitas James G Barnes	37
Gambar 2.2 Infrastruktur <i>Contact Center</i>	40
Gambar 3.0 Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman	53
Gambar 4.0 Logo BPJS Kesehatan	57
Gambar 4.1 Logo Halo Askes 500400	62
Gambar 4.2 Perubahan Logo Pusat Layanan Informasi 500400 dan 1500400	64
Gambar 4.3 Avaya PABX (Atas) dan Avaya One-X Agent (Bawah)	64
Gambar 4.4 Logo BPJS Kesehatan Care Center dan Layanan Media Sosial	65
Gambar 4.5 Logo Infomedia	66
Gambar 4.6 Struktur KP BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Center	68
Gambar 4.7 Struktur PT. Infomedia pada BPJS Kesehatan Care Center	70
Gambar 4.8 Alur dan Tingkatan Koordinasi BPJS Kesehatan Care Center	74
Gambar 4.9 Tata Nilai dan Budaya BPJS Kesehatan Di Pintu Masuk	77
Gambar 4.10 <i>Traffic Call</i> BPJS Kesehatan Care Center (Grafik Hijau)	83
Gambar 4.11 Alur Pelayanan Agent <i>Inbound</i>	86
Gambar 4.12 Alur Pelayanan Agent <i>Call Back</i>	90
Gambar 4.13 Alur Pelayanan Dokter <i>Teleconsulting</i>	91
Gambar 4.14 Konferensi Pers <i>Virtual Service</i> Dan Kanal Pendaftaran	101
Gambar 4.15 Alur Pendaftaran PBPJ melalui BPJS Kesehatan Care Center ...	103
Gambar 4.16 Aplikasi Contact Care BPJS Kesehatan Care Center	109
Gambar 4.17 Aplikasi BOV BPJS Kesehatan Care Center	110
Gambar 4.18 Aplikasi Checking Iuran BPJS Kesehatan Care Center	111
Gambar 4.19 Aplikasi Socio Medio BPJS Kesehatan Care Center	112