

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. KESIMPULAN

##### 5.1.1 Jenis-jenis keluhan di BPJS Kesehatan

###### 1. Langsung

Jenis keluhan ini merupakan jenis keluhan yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan dan peserta secara langsung menemui atau menghubungi pihak-pihak yang berhubungan dengan BPJS Kesehatan untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan.

###### 2. Tidak langsung

Jenis keluhan ini merupakan jenis keluhan yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan dan peserta secara tidak langsung menemui pihak-pihak yang berhubungan dengan BPJS Kesehatan mengenai keluhannya.

##### 5.1.2 Etika Pelayanan Penanganan Keluhan Peserta di BPJS Kesehatan

###### 3. Langsung

- a. Tatap muka
- b. Telepon

###### 4. Tidak langsung

- a. Surat
- b. *Email*
- c. *Website*

- d. Media massa dan media *social*
- 5. Monitoring dan evaluasi penyelesaian keluhan
  - a. Pelaporan penanganan keluhan
  - b. Umpan balik tindaklanjut penanganan keluhan
  - c. Monitoring tindaklanjut umpan balik penanganan keluhan.

### 5.1. 3 Faktor-faktor penyebab pelanggaran Etika di BPJS Kesehatan

#### 1. Kebutuhan individu

kebutuhan individu merupakan faktor utama penyebab terjadinya perilaku-perilaku tidak etis. sebuah keinginan yang tidak terpenuhi itulah yang memancing individu melakukan perilaku-perilaku yang tidak etis.

#### 2. Tidak ada pedoman

perilaku tidak etis bisa saja muncul karena tidak adanya pedoman atau prosedur-prosedur yang baku tentang bagaimana melakukan sesuatu.

#### 3. Perilaku dan kebiasaan individu

perilaku tidak etis juga biasa muncul karena perilaku dan kebiasaan individu, tanpa memperhatikan faktor lingkungan dimana individu tersebut berada

#### 4. Lingkungan tidak etis

Suatu lingkungan dapat mempengaruhi orang lain yang berada dalam lingkungan tersebut untuk melakukan hal serupa. lingkungan tidak etis ini terkait pada teori psikologi sosial, dimana anggota

mencari konformitas dengan lingkungan dan kepercayaan pada kelompok

- 5 Tidak berjalannya kontrol dan pengawasan pada peserta BPJS Kesehatan oleh pihak BPJS Kesehatan
- 6 Belum terbentuknya kultur dan kesadaran dari peserta BPJS Kesehatan tersebut.

#### 5.1 .4 Manfaat Etika Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Padang

1. Memberikan pedoman bagi para duta BPJS Kesehatan
2. Panduan bagi BPJS Kesehatan untuk mendorong kegiatan operasional yang lebih efisien dan profesional
3. memberikan kejelasan bagi mitra dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis saling menguntungkan.

#### 5.2 SARAN

Untuk dapat menangani berbagai keluhan pada peserta BPJS Kesehatan, disarankan BPJS Kesehatan mengetahui apa saja faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran etika di BPJS Kesehatan itu sendiri. Seperti memberikan kebutuhan-kebutuhan yang dibutuhkan oleh Peserta BPJS Kesehatan terutama kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan memberikan pedoman atau prosedur-prosedur yang harus dilakukan atau dipenuhi oleh peserta maupun karyawan BPJS Kesehatan sehingga dapat berkurangnya pelanggaran-pelanggaran yang mungkin terjadi.