

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan merupakan badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Dalam penerapan pelayanan BPJS kesehatan tentu adanya keluhan-keluhan yang dirasakan oleh peserta, untuk menangani keluhan tersebut maka harus diterapkan penanganan umpan balik terhadap keluhan pelayanan BPJS kesehatan tersebut. Berdasarkan rumusan masalah dalam pembahasan terkait dengan apa saja jenis keluhan di BPJS kesehatan, bagaimana pelayanan penanganan keluhan pada peserta BPJS kesehatan dan apa saja faktor-faktor yang menjadi kendala pelayanan terhadap keluhan peserta BPJS kesehatan, maka dapat disimpulkan bahwa setiap keluhan yang dirasakan oleh peserta BPJS kesehatan direspon dengan baik oleh pihak BPJS, bukan hanya itu tetapi juga memberikan jalan keluar dari keluhan tersebut. Sehingga peserta tidak merasa dirugikan oleh pihak BPJS. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa BPJS kesehatan Wilayah Padang telah memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat.

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

## 5.2 Saran

Dari penjelasan diatas, maka ada beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mewujudkan tercapainya pelayanan penanganan keluhan diharapkan pada peserta BPJS kesehatan untuk memahami peraturan perundang-undang tentang BPJS kesahatan agar dapat meningkatkan penanganan keluhan yang dialami oleh peserta.
2. Diharapkan kepada pihak BPJS kesehatan untuk mempertahankan cara penanganan keluhan pada peserta BPJS yang selama ini sudah dinilai baik.
3. Diharapkan kepada yang akan melakukan peninjauan terkait dengan pelayanan keluhan pada peserta BPJS kesehatan Wilayah Padang untuk dapat mendalaminya lebih jauh lagi.

