

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

BPJS Kesehatan mempunyai dua jenis keluhan yaitu:

1. Keluhan secara langsung yaitu keluhan yang disampaikan secara langsung oleh peserta ke Kantor BPJS Kesehatan dan juga bisa langsung menghubungi BPJS Kesehatan melalui telepon.
2. Keluhan secara tidak langsung yaitu keluhan yang disampaikan oleh peserta dengan cara tertulis melalui website BPJS Kesehatan.

Sesuai dengan teori pada bagian 2.3.1 terdapat empat respon pelanggan yang akan dilakukan terhadap perusahaan tetapi BPJS Kesehatan hanya mendapatkan tiga respon pelanggan sesuai dengan pengamatan yang dilakukan yakni :

1. Peserta tidak melakukan apa-apa karena peserta merasa keluhannya tidak perlu dipermasalahkan. Seperti terjadi kesalahan jaringan di kantor BPJS Kesehatan sehingga terjadi gangguan dalam pembayaran, peserta hanya bisa menunggu sampai jaringan tersebut pulih dengan sendirinya.
2. Peserta menyampaikan keluhannya secara langsung ke kantor BPJS Kesehatan dan meminta tindakan atau solusi dari ketidakpuasan yang didapatkan atas jasa yang diberikan BPJS Kesehatan. Seperti dalam pembuatan kartu, terjadi kesalahan nama maka peserta akan datang ke kantor dan memberitahu petugas dan meminta ganti kartunya dengan kartu yang benar.

3. Peserta yang mengalami keluhan akan menyampaikan keluhan di website BPJS Kesehatan yaitu www.lapor.go.id Di website tersebut peserta dapat menyampaikan keluhannya dan nantinya akan ditanggapi oleh petugas.

Beberapa pelayanan yang mengalami keluhan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Solok yaitu:

1. Pelayanan administrasi
2. Pelayanan kesehatan
3. Pelayanan obat
4. iuran

5.2 Saran

1. Dengan adanya etika dalam penanganan keluhan terhadap BPJS Kesehatan dapat membantu BPJS Kesehatan dalam mengetahui apa kekurangan yang terjadi di BPJS Kesehatan.
2. Mempermudah BPJS Kesehatan dalam menagani keluhan yang terjadi di BPJS Kesehatan serta dapat langsung menindaklanjuti keluhan yang terjadi.
3. Perlu adanya *costumer education* di kantor BPJS Kesehatan Cabang Solok seperti mensosialisasikan kepada masyarakat cara menyampaikan keluhan ke kantor BPJS Kesehatan dan bisa juga mengadakan *event* oleh BPJS Kesehatan.
4. Di kantor BPJS Kesehatan hanya ada dua *counter* yang dimana semua keluhan dan pelayanan disampaikan kesana harusnya ada satu *counter* dimana peserta bisa menyampaikan keluhannya atau bisa juga ruangan khusus untuk menyampaikan keluhan.