

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Etika mempunyai fungsi menilai, menentukan dan menentukan tingkah laku manusia, dapat dilihat perbuatan itu akan dinilai baik, buruk, mulia, terhormat, hina, dan sebagainya. Dengan cara ini, etika berfungsi sebagai pengkonseptualisasi perilaku tertentu yang dianut oleh manusia.

BPJS Kesehatan mempunyai 2 jenis penanganan keluhan yang terdapat di BPJS Kesehatan cabang Padang yang terdiri dari:

1. Penanganan secara langsung, yaitu keluhan yang disampaikan oleh peserta secara langsung ke kantor BPJS Kesehatan atau pihak-pihak yang berhubungan dengan BPJS Kesehatan
2. Penanganan tidak langsung, peserta tidak mendatangi kantor BPJS Kesehatan melainkan melalui kanal yang telah disediakan oleh BPJS Kesehatan

Sesuai dengan etika pelayanan di BPJS Kesehatan cabang padang penanganan dapat dilakukan secara:

1. Secara tatap muka, BPJS Kesehatan menyediakan layanan melalui tatap muka dengan langsung mendatangi kantor BPJS Kesehatan, Mal Pelayanan Publik, BPJS Keliling
2. Tanpa tatap muka, BPJS Kesehatan menyediakan layanan tidak langsung yang dapat mempermudah peserta untuk mendapatkan pelayanan melalui *Mobile JKN*, *Care Center 165*, Email, dan juga melalui *Website*.

Fokus layanan yang telah diterapkan oleh BPJS Kesehatan Cabang Padang untuk dapat meningkatkan kepuasan peserta yaitu:

1. Mudah
2. Cepat
3. Setara

5.2 Saran

Dengan etika menjadi landasan penanganan keluhan peserta, BPJS Kesehatan terus berinovasi dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan peserta. Keluhan – keluhan yang disampaikan oleh peserta kepada BPJS Kesehatan membuat perubahan nantinya terhadap layanan yang ada di BPJS Kesehatan.

1. Melalui etika penanganan keluhan diharapkan BPJS Kesehatan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan Prima sehingga akan menciptakan kepuasan bagi peserta dalam menggunakan BPJS Kesehatan menjadi jaminan kesehatan peserta.
2. Memberikan fasilitas-fasilitas yang lebih baik lagi yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan peserta.
3. Diharapkan BPJS Kesehatan dapat lebih cepat dalam menangani keluhan pelanggan sehingga dapat mempertahankan kepuasan peserta kepada BPJS Kesehatan.