

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

##### 5.1.1 Jenis Pelayanan Pada *Outlet Bpjs Kesehatan*

1. Pelayanan cepat atau *fast trac*

Pelayanan cepat ini memiliki beberapa fungsi untuk peserta yang ingin melakukan pendaftaran baru seperti peserta PBP, BP, PPU PN Kolektif ataupun yang individu.

2. Perubahan data

Pada pelayanan perubahan data ini memiliki fungsi dalam perubahan data peserta, dimulai dari perubahan data kelas rawat, perubahan FKTP, perubahan data *handpone, e-mail*, ataupun tanggal lahir serta perubahan status peserta.

3. Pemberian informasi dan penanganan pengaduan (PIPP)

Pada pelayanan ini memiliki fungsi dalam memberikan informasi yang lengkap kepada peserta, peserta juga bisa melakukan pengaduan atau menyampaikan keluhan.

##### 5.1.2 *Service Blueprint* Pada *Outlet BPJS Kesehatan*

1. *Service blueprint* pendaftaran baru, terdapat:

- a. *Onstage customer action*, yang dimulai dari peserta datang, mengambil dan mengisi formulir, mengambil nomor antrian, menunggu antrian, mendatangi *customer service*, peserta pulang dan peserta menerima kartu.
- b. *Onstage contact employee actions*, yang terdapat petugas informasi dan *customer service fast track* sesuai dengan kebutuhan peserta.
- c. *Backstage contact employee actions*, dilakukannya pembuatan kartu untuk peserta baru yang mendaftar.
- d. *Support processes (IT)*, dibantu dengan adanya database secara online.

2. *Service blueprint* perubahan data, terdapat:
  - a. *Onstage customer action*, yang dimulai dari peserta datang, mengambil dan mengisi formulir, mengambil nomor antrian, menunggu antrian, mendatangi *customer service*, data berubah.
  - b. *Onstage contact employee actions*, yang terdapat petugas informasi dan *customer service* perubahan data sesuai dengan kebutuhan peserta.
  - c. *Support processes (IT)*, dibantu dengan adanya database secara online.
3. *Service blueprint* pemberian informasi dan penanganan pengaduan (PIPP), terdapat:
  - a. *Onstage customer action*, yang dimulai dari peserta datang, mengambil nomor antrian, menunggu antrian, mendatangi *customer service*, peserta pulang dan peserta mendapatkan solusi.
  - b. *Onstage contact employee actions*, yang terdapat petugas informasi dan *customer service* PIPP sesuai dengan kebutuhan peserta.
  - c. *Backstage contact employee actions*, adanya ruangan PIPP bagi peserta

### 5.1.3 Jenis Pelayanan Pada *Mobile Customer Service* BPJS Kesehatan

#### 1. Administrasi

Pada jenis layanan ini *mobile customer service* menyediakan beberapa pelayanan terkait dengan pendaftaran dan perubahan data peserta PPU, PBPU, PB, mengubah FKTP, mengubah alamat atau domisili, perubahan *nomor handphone* ataupun *alamat email* dan mengubah kelas rawat.

#### 2. Informasi

Layanan ini memberikan informasi yang lengkap kepada peserta, seputar program JKN-KIS, informasi yang menanyakan segala tentang mekanisme BPJS kesehatan, informasi mengenai berapa jumlah tunggakan atau tagihan peserta. Peserta disini juga bisa menyampaikan pengaduan.

#### 3. Penerimaan pembayaran

Pada jenis layanan ini *mobile customer service* juga menerima jika ada peserta yang ingin membayar tagihan atau premi.

#### 5.1.4 Service Blueprint Pada Mobile Customer Service BPJS Kesehatan

1. *Service blueprint* pendaftaran baru, terdapat:
  - a. *Onstage customer action*, yang dimulai dari peserta datang, mengambil dan mengisi formulir, mengisi formulir daftar isian peserta, menunggu antrian, mendatangi *customer service*, peserta pulang dan peserta menerima kartu.
  - b. *Onstage contact employee actions*, adanya *customer service* yang sedang bertugas pada *mobile customer service*.
  - c. *Backstage contact employee actions*, dilakukannya pembuatan kartu untuk peserta baru yang mendaftar.
  - d. *Support processes (IT)*, dibantu dengan adanya database secara online.
2. *Service blueprint* perubahan data, terdapat:
  - a. *Onstage customer action*, yang dimulai dari peserta datang, mengambil dan mengisi formulir, mengisi formulir daftar isian peserta, menunggu antrian, mendatangi *customer service*, data berubah.
  - b. *Onstage contact employee actions*, yang terdapat *customer service* yang sedang bertugas pada *mobile customer service*.
  - c. *Support processes (IT)*, dibantu dengan adanya database secara online.
3. *Service blueprint* pemberian informasi dan penanganan pengaduan (PIPP), terdapat:
  - a. *Onstage customer action*, yang dimulai dari peserta datang, mengisi formulir daftar isian peserta, menunggu antrian, mendatangi *customer service*, peserta pulang dan peserta mendapatkan solusi.
  - b. *Onstage contact employee actions*, yang terdapat *customer service* yang sedang bertugas pada *mobile customer service*.
  - c. *Backstage contact employee actions*, dialihkan ke kantor cabang.

## 5.2 Saran

Agar BPJS kesehatan terus dapat meningkatkan pelayanan yang telah diberikan, BPJS kesehatan harus bisa tetap mempertahankan pelayanan melalui *service blueprint* yang sudah diberikan dengan baik sampai saat ini, dan tetap memberikan dampak positif bagi masyarakat dengan menambah dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diberikan serta bisa lebih banyak menjangkau peserta, dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat akan mengurangi keluhan-keluhan yang sering terjadi pada peserta. Diharapkan pelayanan yang telah dilakukan *service blueprint* ini terus dilanjutkan agar bisa tetap memberikan pelayanan yang banyak memberikan manfaat kepada peserta.

