

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan dan pelayanan informasi oleh petugas BPJS Kesehatan Kantor Cabang Boyolali dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Pada aspek kuantitas, jumlah tenaga SDM dalam pelayanan pelanggan di Kantor BPJS berjumlah 1 orang, untuk penanganan keluhan pelanggan yang berada pada *mobile customer service* juga dibutuhkan 1 orang. Oleh sebab itu, dibutuhkan penambahan jumlah SDM, mengingat cakupan semesta BPJS Tahun 2019 yang akan membuat jumlah peserta akan semakin bertambah.

Pada aspek kualitas SDM, pendidikan petugas BPJS Kesehatan minimal S1. Selain itu pendidikan dan pelatihan bagi petugas sudah diberikan seperti pelatihan pelayanan prima yang selalu diberikan oleh BPJS secara berkala selama 1 tahun sekali yang diberikan kepada petugas secara bergantian.

Pada aspek kemampuan oleh petugas BPJS Kesehatan dalam menangani keluhan, petugas sudah dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta, begitu pula dengan keterampilan petugas BPJS dalam memberikan pelayanan prima kepada seluruh peserta yang datang.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana yang terdapat di BPJS Boyolali meliputi: kursi tunggu, televisi, pendingin ruangan, brosur dan *leaflet* tentang kesehatan dan profil BPJS. Ruangan yang tersedia untuk pelayanan pelanggan terdiri dari ruangan edukasi, ruang pengaduan peserta, kasir, toilet, dan tempat parkir. Sedangkan alat yang tersedia meliputi printer dan komputer. Apabila terdapat kerusakan pada alat penunjang maka harus segera dilaporkan kepada *IT Helpdesk* untuk segera diperbaiki, sedangkan ruangan seluruh bagian unit yang tersedia sudah tidak memadai untuk petugas bekerja dengan nyaman karena akan ditambahnya program verifikasi dikantor oleh sebab itu perlunya penataan ulang ruang agar seluruh petugas dapat bekerja dengan lebih nyaman.

3. Pedoman Pelayanan

Pada aspek pedoman pelayanan sudah tersedia dan ada pada Buku Pedoman Pelayanan Pelanggan dan Penanganan sesuai dengan SK Direksi Nomor 2 tahun 2014 mengenai Unit Pengendali Mutu dan Pelayanan Pelanggan. Seluruh petugas sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP, hanya saja terdapat ketidaksesuaian antara SOP dengan pelaksanaannya. Sedangkan untuk keluhan yang datang di Kantor BPJS dapat berasal dari dalam wilayah maupun luar wilayah. Oleh sebab itu, untuk peserta yang mengajukan keluhan di luar wilayah diperlukan koordinasi yang lebih antara bagian unit di seluruh Indonesia dengan adanya kelengkapan

nomor telepon untuk mempermudah melakukan komunikasi antar wilayah.

4. Perencanaan Pelaksanaan Keluhan

Pada aspek perencanaan, apabila terdapat keluhan yang datang maka akan segera ditindaklanjuti untuk dicarikan solusi dari permasalahan tersebut. Untuk perencanaan informasi sudah dilakukan dengan pemberian informasi kepada masyarakat melalui media *leaflet* dan *banner* yang terdapat pada Kantor Cabang di BPJS Boyolali.

5. Pelaksanaan Penanganan Keluhan

Pada aspek pelaksanaan penanganan keluhan peserta sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada yaitu semua keluhan akan masuk kepada petugas penanganan keluhan terlebih dahulu dan setelah itu keluhan akan diberikan kepada unit masing-masing yang sesuai dengan keluhan yang tersedia. Peserta yang datang untuk complain sebagian besar lebih kepada meminta informasi mengenai BPJS Kesehatan bukan kepada keluhan.

6. Jumlah Keluhan Pelanggan

Jumlah keluhan peserta tidak mengalami peningkatan dilihat dari jumlah peserta yang semakin lama semakin meningkat sehingga sesuai dengan jumlah peserta yang ada.

7. Kepuasan Pelanggan

Pelayanan yang diberikan kepada peserta sudah semaksimal mungkin hal ini dapat dilihat pada pelayanan *hotline service* yang benar-benar dapat menerima panggilan 24 jam kapanpun peserta membutuhkan informasi. Sedangkan harapan untuk pelayanan pelanggan kedepan diantaranya harus adanya sinkronisasi dan sinergi antara 3 *stakeholder* utama yaitu peserta, BPJS Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan, pelayanan yang lebih baik kepada peserta agar sesuai dengan apa yang diharapkan dan penyempurnaan *IT helpdesk* agar tidak terlalu sering *maintenance*.

B. Saran

1. Untuk mengetahui kebutuhan pegawai di penanganan keluhan maka perlu dilakukan analisis beban kerja terlebih dahulu untuk menentukan kepastian jumlah pegawai yang seharusnya dan harus didukung dengan tugas pokok dan fungsi yang jelas.
2. Penataan ulang di seluruh bagian unit ruangan mengingat program baru vedika yang akan melakukan verifikasi dikantor sehingga membutuhkan tambahan ruangan dan sebagai penunjang kenyamanan petugas dalam bekerja
3. Penyempurnaan *IT helpdesk* untuk mengurangi *maintenance* dengan diberikan pelatihan pemeliharaan aplikasi kepada petugas secara berkala.

4. Diperlukan survei dari Kantor Pusat ke Kantor Cabang terlebih dahulu sebelum membuat kebijakan agar tidak terjadi kesulitan dalam menjalankan SOP yang tersedia.
5. Koordinasi antara bagian unit kepesertaan, pelayanan, keuangan dan pemasaran lebih ditingkatkan dalam bentuk kelengkapan nomor setiap kantor di seluruh Indonesia untuk mempermudah komunikasi dalam penanganan keluhan baik di dalam wilayah maupun di luar wilayah.