

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan dan uraian penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian sebagaimana yang telah peneliti lakukan di Kantor Pusat BPJS Kesehatan dengan judul “Strategi Komunikasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Pusat BPJS Kesehatan) bahwa peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dilapangan dengan didukung oleh konsep, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi pelayanan BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat khususnya anggota peserta kartu BPJS Kesehatan. Maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian yang didapat dari beberapa informan, antara lain:

1. BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat menggunakan 2 saluran komunikasi yaitu *online* dan *offline*. BPJS Kesehatan menggunakan dua saluran komunikasi tersebut karena untuk memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi dan menyampaikan keluhannya. Agar pesan yang disampaikan dan diterima dapat tersalurkan dengan efektif.
2. Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan masyarakat menggunakan dua saluran komunikasi yaitu saluran komunikasi *online* dan saluran komunikasi *offline*. Saluran komunikasi online yang digunakan BPJS Kesehatan yaitu *care center*, media sosial *facebook*, dan *website*. Sedangkan saluran komunikasi *offline* yaitu pelayanan langsung (tatap muka).
3. Saluran komunikasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan keluhannya yaitu melalui *care center*. Menurut data yang didapatkan peneliti, keluhan yang masuk sampai tahun 2017 kemarin yaitu, keluhan yang disampaikan melalui *care center* mencapai 101.042. Lalu keluhan yang masuk melalui media sosial *facebook* berjumlah 1.158 dan keluhan yang masuk melalui pelayanan langsung berjumlah 9.228.

4. Cara BPJS Kesehatan dalam mengidentifikasi keluhan dan menentukan solusi yang tepat dalam menjawab keluhan masyarakat dengan mengkategorikan keluhan sesuai dengan jenisnya. Keluhan tersebut dikategorikan menjadi dua jenis yaitu, keluhan *level medium* dan keluhan *level high*.
5. Saluran komunikasi *online* dan *offline* mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing, seperti pelayanan saluran komunikasi *online* dapat diakses selama 24 jam sedangkan saluran komunikasi *offline* hanya dapat dilakukan sesuai jam kerja operasional BPJS Kesehatan yaitu hari senin-jumat pukul 08.00-15.00 WIB. BPJS Kesehatan dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat selalu memberikan solusi atau jawaban yang diberikan berdasarkan regulasi dan prosedur yang telah ditetapkan. Jadi ketika regulasi dan prosedur tersebut tidak bisa diterima oleh masyarakat. Maka BPJS Kesehatan pun tidak bisa untuk mengatasinya lebih lanjut.

Sejauh ini dapat dikatakan BPJS Kesehatan telah menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik melalui 2 saluran komunikasi yang telah dilakukan. Akan tetapi BPJS Kesehatan harus lebih memaksimalkan pegawai atau staf-staf yang telah ada atau juga dapat menambah SDM pada *staff agent care center*, sehingga dalam perbaikan, keluhan peserta dapat diatasi secara lebih cepat. Hal ini harus benar-benar dipertimbangkan karena, salah satu indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kecepatan atau ketanggapan dalam memecahkan dan mencari solusi bagi permasalahan keluhan peserta.

5.2 Saran

1. BPJS Kesehatan dapat lebih meningkatkan pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat dimasa yang akan datang.
2. BPJS Kesehatan harus menambahkan SDM pada staf care center khususnya *agent inbound* dan *agent outbound* agar masyarakat yang ingin menghubungi care center dapat terhubung dengan cepat.
3. BPJS Kesehatan lebih bekerjasama dengan PT Infomedia Nusantara untuk dapat menambahkan fasilitas yang digunakan oleh staff care center khususnya *agent inbound* dan *outbound* agar dapat berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif.

4. Memaksimalkan pemberian informasi secara langsung seperti mengadakan suatu program kegiatan dengan masyarakat untuk mengedukasi dan memberikan informasi terbaru mengenai regulasi dan prosedur dari BPJS Kesehatan. Karena tidak semua masyarakat aktif dalam saluran komunikasi online yang dilakukan BPJS Kesehatan.
5. BPJS Kesehatan lebih memaksimalkan kerjasama dengan rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan yang baik mengenai fasilitas kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

