

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik Kesimpulan bahwa Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp PANDAWA sudah baik dengan perincian sebagai berikut:

1. Layanan ini telah berhasil memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses informasi dan melakukan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Dalam hal aksesibilitas, tampilan antarmuka dan fungsi dari aplikasi PANDAWA dirancang dengan baik, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses layanan. Fitur pesan otomatis yang disediakan juga berfungsi untuk mempercepat proses administrasi, sehingga peserta dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih efisien. Namun, meskipun aksesibilitasnya baik, masih terdapat tantangan yang dihadapi oleh beberapa peserta yang kurang paham dengan teknologi digital. Hal ini menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut dalam meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat.
2. Pada aspek pelayanan pelanggan, BPJS Kesehatan telah menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Penerapan prinsip 3S (senyum,

salam, sapa) dalam setiap interaksi dengan peserta menunjukkan komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Hal ini sangat penting untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi peserta saat menggunakan layanan.

Kompetensi staf juga menjadi salah satu faktor kunci dalam pelayanan pelanggan. Para petugas pelayanan telah menjelaskan dengan baik, memberikan panduan yang jelas dan informatif kepada peserta mengenai penggunaan layanan WhatsApp PANDAWA. Mereka menunjukkan pengetahuan yang memadai tentang prosedur dan kebijakan yang berlaku, sehingga dapat membantu peserta dengan efektif. Namun, meskipun kompetensi staf sudah baik, masih terdapat tantangan dalam hal kesulitan peserta mengikuti format pesan yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal pemahaman dan adaptasi peserta terhadap sistem yang ada. Di sisi lain, empati yang ditunjukkan oleh petugas dalam menjawab permasalahan yang dihadapi masyarakat sudah sesuai dengan kebutuhan peserta. Petugas berusaha untuk memahami situasi dan kesulitan yang dialami peserta, sehingga dapat memberikan solusi yang tepat. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal komunikasi, agar peserta merasa lebih dimengerti dan dipahami.

5.2. Implikasi

Berdasarkan Kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu BPJS Kesehatan Kabupaten Purbalingga dalam pelaksanaan pelayanan, khususnya menggunakan layanan melalui WhatsApp PANDAWA

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diajukan:

1. Melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Masyarakat dan pemangku kepentingan tentang layanan WhatsApp PANDAWA khususnya untuk daerah- daerah yang jauh dari kantor cabang
2. Mengembangkan *platform* media sosial BPJS Kesehatan, seperti Instagram, untuk memberikan informasi terkini kepada Masyarakat mengenai program, prosedur, dan persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam layanan BPJS Kesehatan.