

ANALISIS PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DAN PELAYANAN INFORMASI OLEH PETUGAS BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG BOYOLALI

CAHYA BELINDA

(Pembimbing : Retno Astuti Setijaningsih, SS, MM)

Kesehatan Masyarakat - S1, FKes, Universitas Dian

Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 411201201440@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

SJSN adalah penyelenggara program jaminan sosial. Untuk itu program jaminan kesehatan harus dikelola secara professional oleh perusahaan asuransi yang sudah terakreditasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Boyolali terdapat data keluhan dari para peserta BPJS. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan dan pelayanan informasi yang dilakukan oleh petugas BPJS Kesehatan kantor cabang Boyoali.

Jenis penelitian adalah observasional dengan rancangan kualitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Subjek penelitian adalah 2 informan utama yang meliputi petugas penanganan keluhan dan Kepala Unit SDM dan Umum beserta 3 informan triangulasi yang meliputi Kepala Unit Kepesertaan, Kepala Cabang dan 5 peserta. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah pedoman wawancara mendalam dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan analisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa subjek penelitian menilai untuk jumlah tenaga kerja masih kurang, dari segi kualitas pendidikan petugas sudah sesuai yaitu minimal S1 dan terdapat pelatihan pelayanan prima. Selain itu untuk sarana dan prasarana sudah lengkap dan nyaman untuk peserta tetapi perlunya penambahan lantai gedung untuk menunjang kenyamanan petugas saat bekerja. Lalu terdapat pula pedoman pelayanan untuk memudahkan dalam pelayanan, untuk perencanaan juga sudah dilakukan secara matang dengan pembinaan dari atasan dan pelaksanaan pelayanan keluhan sudah dilakukan sesuai dengan pedoman yang telah tersedia.

BPJS Kesehatan diharapkan dapat menambahkan tenaga SDM, penyempurnaan sistem aplikasi, dan lebih mempererat koordinasi antar bagian unit terkait untuk mempermudah penanganan keluhan.

Kata Kunci : BPJS, pelayanan, keluhan, petugas

Analysis of the Implementation of Customer Complaint Handling and Information Services by Officers of BPJS Branch Office of Boyolali

CAHYA BELINDA

(Lecturer : Retno Astuti Setijaningsih, SS, MM)
*Bachelor of Public Health - S1, Faculty of Health Science,
DINUS University
www.dinus.ac.id
Email : 411201201440@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

Social security system is a social insurance program provider. For the health insurance program should be managed professionally by insurance companies that have been accredited into the social security agency (BPJS). On the health BPJS branches in boyolali complaint data from the participants of BPJS is declining. The purpose of this study was to analyze the implementation of the handling of customer complaints and information services by personnel of BPJS Boyolali branch offices.

This type of study was qualitative observational design with cross sectional approach. Subjects were two keys informants include complaints handling officer and head of human resources unit and the public along with three informants triangulation covering the head of branch and 5 participants. Instruments used in the study was in-depth interview guides with data collection, data processing, data presentation and analysis of data.

The results showed that the study subject to assess the amount of labor is less, in terms of quality of education officials is appropriate that bachelor degree and they have had training of excellent services. In addition to the facilities and infrastructure are complete and convenient for the participants but the need to add comfort floor of the building to support the officers when working. Then there are also guidelines to facilitate the service of the ministry, for the planning has also been done carefully with guidance from superiors and implementation of service complaint has been made in accordance with the guidelines that have been provided.

Health BPJS expected to add human resource personnel, improving application system, and further strengthen the coordination amongst the related units for ease of handling complaints.

Keyword : BPJS, service, complaint, officer