

LEMBAR PENGESAHAN

ARTIKEL ILMIAH

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

Disusun Oleh :

CAHYA BELINDA

D11.2012.01440

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan di Sistem Informasi Tugas Akhir

(SIADIN)



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

Cahya Belinda *) , Retno Astuti **)

**) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*

****) Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*

Email : 411201201440@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Background: 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.

Methods: 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.

Result: 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.

Conclusion: 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.

Keywords : BPJS, service, complaint, officer

References : 37, 2000-2015

ABSTRAK

Latar belakang: SJSN adalah penyelenggara program jaminan sosial. Untuk itu program jaminan kesehatan harus dikelola secara profesional oleh perusahaan asuransi yang sudah terakreditasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Boyolali, terdapat penurunan keluhan yang terlihat dari 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 Boyolali.

Metode: 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: 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.

Kesimpulan: 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

PENDAHULUAN

Tahun 2003 pemerintah menyiapkan rancangan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)¹. SJSN adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial. SJSN diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.²

Di dalam konsep Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), semua masyarakat termasuk Warga Negara Asing yang tinggal di Indonesia lebih dari 6 bulan menjadi tanggungjawab JKN. Sampai pertengahan Tahun 2003, penduduk Indonesia yang sudah memiliki jaminan kesehatan meningkat sampai 20,2%. Meskipun demikian, sebagian besar penduduk Indonesia (79,8%) terutama dari sektor informal masih belum memiliki jaminan kesehatan. Mereka inilah yang seharusnya dijadikan sasaran utama program JKN. Untuk itu, program jaminan

kesehatan harus dikelola secara profesional oleh perusahaan asuransi yang sudah terakreditasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).³

BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan / atau anggota keluarganya.⁴ Fasilitas pelayanan kesehatan di BPJS dibagi menjadi 2 yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Pelayanan FKTP yang diberikan meliputi DPP (Dokter Praktek Perorangan), Dokter gigi, Klinik Pratama dan Puskesmas, sedangkan untuk FKRTL meliputi Rumah Sakit (RS).⁵

Menurut data yang bersumber dari Laporan Data Penanganan Keluhan Peserta BPJS Kantor Cabang Boyolali di Kantor Operasional Kabupaten Boyolali Tahun 2015 terdapat 4 keluhan pada Bulan Juni, 2 keluhan pada Bulan Juli dan 4 keluhan pada Bulan Agustus dan 3 keluhan pada Bulan September.

Jumlah keluhan tersebut terdiri atas keluhan lisan dan keluhan tertulis. Untuk prosentase penyampaian keluhan dari data 4 bulan terakhir, paling banyak 60% keluhan disampaikan melalui datang ke kantor BPJS Kesehatan, 20% penyampaian keluhan melalui *email*, 10% penyampaian melalui telepon dan 10% penyampaian melalui *website*. Prosentase pada pokok masalah keluhan juga paling banyak dari masalah pelayanan administratif yaitu sebesar 40% yang mencakup pelayanan di kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan (Faskes), dan Mitra Kerja.

Penurunan jumlah keluhan tersebut disebabkan karena BPJS Kesehatan Cabang Boyolali sudah berusaha untuk meningkatkan kepuasan kepada peserta dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengetahui pelaksanaan dalam penanganan keluhan pelanggan oleh petugas BPJS Kesehatan Cabang Boyolali, karena terdapat penurunan keluhan dari para peserta BPJS dari bulan sebelumnya.

METODE

Jenis penelitian yang akan dilaksanakan merupakan penelitian Kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Adapun variabel yang digunakan

dalam penelitian ini yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dari petugas unit penanganan keluhan, sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan peserta, *Standard Operating Procedure (SOP)* BPJS Kesehatan, perencanaan penanganan keluhan pelanggan, pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan dan terlaksananya penanganan keluhan pelanggan. Subyek yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu Kepala Cabang BPJS Boyolali, petugas BPJS bagian penanganan keluhan dan peserta BPJS. Subyek penelitian ini diambil dengan teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan sengaja sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan.

Subjek penelitian diambil sebanyak 9 orang berdasarkan hasil jawaban yang sudah tidak ditemukan adanya variasi jawaban lain. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara mendalam. Teknik wawancara mendalam ini dilakukan dengan terstruktur yaitu dengan menyiapkan pedoman beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan di wawancara tersebut beserta pertanyaan spontan yang akan peneliti tanyakan untuk menanggapi dari jawaban pertanyaan sebelumnya. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan kata-kata yang telah disusun di dalam sebuah teks atau dideskripsikan.

HASIL

Pada penelitian ini diambil subjek penelitian sebanyak 3 petugas BPJS Kesehatan yang meliputi Kepala Kepesertaan, Kepala Bagian Umum dan SDM dan Kepala Bagian Penanganan Keluhan, lalu Kepala Cabang beserta 5 Peserta BPJS Kesehatan. Berikut hasil penelitian terhadap subjek penelitian :

1. Subjek Penelitian

Proses analisis data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan subjek penelitian dikategorisasikan sebagai berikut :

Tabel 1 Tabel Kategorisasi Analisis Data Hasil Wawancara Dengan Informan Triangulasi

Kategorisasi	∑ Peserta Informan Triangulasi
--------------	--------------------------------

Sebagian Besar	Jika ≥ 4 orang peserta Informan Triangulasi
Sebagian Kecil	Jika ≤ 3 orang peserta Informan Triangulasi

Hasil wawancara mendalam dengan subjek penelitian dari masing-masing variabel yaitu sebagai berikut :

a. Variabel Sumber Daya Manusia

Dalam hasil wawancara dengan subyek penelitian didapatkan jawaban bahwa BPJS Kesehatan masih membutuhkan petugas lagi seiring dengan penambahan jumlah peserta. Pendidikan petugas sudah sesuai dengan standar karena berpendidikan minimal sarjana, pelatihan yang didapatkan yaitu pelatihan pelayanan prima. Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas adalah memiliki rasa empati dan ramah, sedangkan keterampilan yang harus dimiliki adalah belajar untuk mengetahui karakter tiap-tiap peserta, meyakinkan terhadap peserta agar mereka dapat benar-benar memahami apa yang dijelaskan oleh petugas agar kelak tidak ada pengulangan kesalahan yang sama dikemudian hari.

b. Variabel Sarana dan Prasarana

Dari hasil wawancara dengan subyek penelitian mengatakan bahwa untuk pengadaan dan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana berasal dari Divisi Regional dan Kantor Pusat setiap tahunnya. Meskipun begitu, Kantor Pusat pun tetap memberikan anggaran untuk kebutuhan yang tidak terduga. Prosedur dalam pengadaan kebutuhan yaitu petugas unit yang membutuhkan sesuatu harus melapor kepada Kepala Unit SDM dan Umum. Sedangkan untuk ketersediaan alat sudah sesuai seperti komputer, printer dan *handphone* sudah tersedia untuk menunjang pelayanan. Dalam aspek kelayakan gedung sebenarnya sudah layak, hanya saja perlu perluasan gedung dengan penambahan jumlah lantai diatas karena mengingat program verifikasi di kantor (vedika). Sedangkan untuk fasilitas lain seperti kursi tunggu, televisi dan ruang berpendingin sudah tersedia disana dan sudah cukup untuk menunjang pelayanan. Dalam melakukan

pelayanan, jika terdapat alat penunjang yang rusak atau *error* maka harus segera dilaporkan kepada *IT helpdesk* di Kantor untuk segera memperbaiki.

c. Variabel *Standar Operasional Prosedur (SOP)*

Dari hasil penelitian pada aspek pedoman pelayanan, tercatat pada Standar Operasional Prosedur sesuai dengan Peraturan BPJS Kesehatan No. 2 tahun 2014 tentang Unit Pengendali Mutu dan Pelayanan Pelanggan dengan terbitnya buku panduan praktis tentang Kepesertaan dan Pelayanan Pelanggan. Untuk pedoman pelayanan pelanggan sudah dibuat oleh Kantor Pusat sedangkan Surat Keputusan Direksi belum tersedia. Dalam penerapan SOP mereka mudah dalam memahaminya dan sudah dilaksanakan dengan baik mengingat juga terdapat monitoring dalam penerapannya sehingga petugas merasa terbantu dengan adanya kegiatan tersebut. Sedangkan kendala yang dihadapi terkait SOP adalah adanya kesulitan dari petugas karena mereka harus menerima keluhan dari seluruh Indonesia sehingga sedikit memberatkan petugas jika ada keluhan yang berada di luar wilayah.

d. Variabel Perencanaan Penanganan Keluhan Pelanggan

Dalam wawancara dengan subyek penelitian, didapatkan hasil bahwa dalam perencanaan yang dilakukan dalam penanganan keluhan sudah dilakukan dengan baik dan jika terdapat keluhan dari peserta maka petugas langsung berusaha untuk segera menindaklanjuti agar keluhan dapat terselesaikan saat itu juga. Sedangkan untuk perencanaan pelayanan informasi di BPJS Kesehatan juga sudah dilakukan dengan pemberian informasi kepada masyarakat yang dilakukan dengan mengiklankan BPJS Kesehatan mulai dari *leaflet*, *banner*, surat kabar, radio bahkan TV. Pembinaan dalam pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan selalu dilakukan secara rutin. Sebelum pembinaan dilakukan, petugas unit penanganan keluhan selalu merekap data keluhan apa saja yang masuk dalam satu minggu terakhir, lalu direkap dan dievaluasi keluhan tersebut sehingga harapannya tidak akan ada keluhan yang sama untuk selanjutnya.

e. Variabel Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan

Hasil wawancara dengan subyek penelitian mengenai penanganan keluhan, ketika keluhan datang maka petugas akan mendengarkan keluhan

setelah itu petugas menjawab pertanyaan tersebut. Jika terdapat keluhan yang petugas tidak dapat menjawabnya, maka keluhan tersebut akan diberikan kepada petugas unit yang terkait. Dalam menjawab keluhan, petugas harus memiliki rasa empati yang tinggi karena banyak dari peserta jika menyampaikan keluhan dengan kondisi yang sedang marah/emosi. Untuk keluhan yang datang dari *call center* maka petugas akan mencatat keluhan yang diceritakan oleh peserta beserta identitas dan nomor kartu lalu jika keluhan dapat diselesaikan langsung maka petugas akan menjawab, tetapi jika tidak maka akan dikonfirmasi dengan unit terkait. Sedangkan jika keluhan berasal dari *mobile customer service*, maka akan langsung ditanggapi oleh petugas, tetapi jika memerlukan konfirmasi maka keluhan tersebut akan diestalasi. Petunjuk teknis kerja yang sudah tersedia merupakan patokan dari petugas dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini petugas BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Boyolali sudah melakukan tugasnya sesuai dengan pedoman yang telah ada. Kepala Cabang juga selalu memberikan pengarahan, motivasi beserta evaluasi terhadap kinerja petugas dalam melaksanakan penanganan keluhan.

f. Variabel Jumlah Keluhan dan Kepuasan Pelanggan

Dalam aspek keluaran pada penelitian, keluhan yang ada di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Boyolali masih standar dalam artian belum terdapat peningkatan yang signifikan karena jumlah keluhan harus disesuaikan dengan jumlah peserta yang ada, sehingga jumlah keluhan akan sesuai dengan perkembangan jumlah peserta. Sedangkan jika terjadi peningkatan jumlah keluhan pelanggan, maka yang dilakukan adalah dengan mencari akar permasalahan. Selain itu hal yang dilakukan jika terjadi peningkatan keluhan adalah dengan melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas kepada peserta sudah sangat baik karena petugas selalu memberikan pelayanan yang prima. Untuk kepuasan yang dicapai dari BPJS sudah melebihi target karena banyak sekali *feedback* dari peserta yang mengatakan bahwa mereka sudah puas dengan jawaban dari petugas sehingga target tahunan selalu tercapai.

PEMBAHASAN

Diperoleh hasil pembahasan wawancara mendalam terhadap Subjek penelitian dengan informan crosscheck sebagai berikut :

1. Variabel Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian dari subjek penelitian tentang sumber daya manusia petugas BPJS Kesehatan Kantor Cabang Boyolali didukung dengan hasil pernyataan informan triangulasi oleh Kepala Cabang, Kepala Kepesertaan beserta 5 peserta BPJS Kesehatan yang menyatakan memang masih diperlukan penambahan petugas baik di bagian penanganan pengaduan peserta maupun di loket. Hal tersebut memang harus diimbangi dengan penambahan jumlah peserta yang semakin banyak mengingat visi BPJS di Tahun 2016 tentang cakupan semesta sehingga jumlah peserta akan selalu bertambah. Untuk tingkat pendidikan dari petugas minimal sarjana dan tidak harus dari *background* tertentu karena BPJS memiliki sistem perputaran pegawai sehingga setiap petugas diharapkan mampu menjalankan tugasnya sesuai yang didapatkan. Pelatihan yang diberikan adalah pelatihan frontliner. Pelatihan tersebut mengajarkan kepada petugas tentang memberikan pelayanan yang prima kepada peserta dimulai dari pelatihan gestur tubuh dan tutur kata yang seharusnya diucapkan oleh petugas. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian dari Edi Saputra Pakpahan, yaitu peran pendidikan di Balai Kepegawaian Daerah Kota Malang cukup baik. Koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,387 dan variabel pelatihan X_2 memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,028. Hipotesis penelitian tersebut menyatakan bahwa jika pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dilaksanakan dengan baik, maka kinerja pegawai akan meningkat dapat diterima.⁶

2. Variabel Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian dari subjek penelitian tentang sarana dan prasarana yang tersedia di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Boyolali didukung dengan hasil pernyataan informan triangulasi oleh Kepala Cabang, Kepala Kepesertaan beserta 5 peserta BPJS Kesehatan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang utama seperti blangko

Kartu Indonesi Sehat (KIS), *leaflet*, dan amplop didapatkan melalui kiriman dari Divisi Regional, sedangkan buku pedoman atau aturan-aturan yang terbaru didapatkan dari Kantor Pusat. Meskipun begitu, *breakdown* anggaran tetap didapatkan kantor yang berasal dari Pusat untuk pengadaan kebutuhan sendiri. Adapun prosedur dalam pengadaan kebutuhan kantor adalah semua melalui Kepala SDM dan Umum. Sedangkan untuk ketersediaan dan kelayakan alat untuk saat ini sudah terpenuhi dan sudah tersedia seperti komputer, laptop, printer dan *handphone*. Tetapi untuk ketersediaan gedung masih kurang karena untuk kedepannya akan diadakan Vedika (verifikator di kantor) sehingga perlu penambahan jumlah ruangan untuk menyesuaikan dengan jumlah petugas di kantor. Lalu untuk alat penunjang yang rusak/*error* yang sering terjadi biasanya printer. Mengingat bahwa printer sering mengalami kerusakan maka solusinya adalah harus menyediakan beberapa printer lagi untuk menggantikan printer yang sedang rusak agar pekerjaanpun dapat tetap berjalan dan tidak terganggu oleh satu hal saja. Penelitian yang hampir serupa guna mendukung hasil penelitian ini adalah penelitian yang berasal dari Hajeng Darmastuti dimana tujuan perencanaan yaitu bertujuan untuk mengetahui sarana dan prasarana guna mencapai visi misi, dilakukan pada awal tahun, dilakukan oleh tim sekolah, pengalokasian dana dari BOPDA dan Pemerintah Pusat dan pengadaan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing program jurusan.⁷

3. Variabel Pedoman Pelayanan

Hasil penelitian dari subjek penelitian tentang SOP yang tersedia di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Boyolali didukung dengan hasil pernyataan informan triangulasi oleh Kepala Cabang, Kepala Kepesertaan beserta 5 peserta BPJS Kesehatan yang menyatakan bahwa terdapat pedoman pelayanan pelanggan yang berasal dari Kantor Pusat yang diberikan dalam bentuk buku dan surat edaran. Dan penerapan SOP oleh petugas sudah dilaksanakan dan dipahami oleh petugas dan diikuti dengan adanya perkumpulan oleh petugas setiap satu bulan sekali yang bertujuan untuk membahas tentang informasi terbaru mengenai pelayanan peserta. Kantor Cabang mengundang KLOK agar

dapat menyelesaikan permasalahan yang sedang berkembang saat ini secara bersama-sama. Kendala yang dihadapi petugas adalah aplikasi yang berjalan tidak support atau tidak sesuai. Penelitian yang hampir serupa adalah penelitian dari Nazvia Natasia bahwa persepsi perawat pelaksana dalam pelaksanaan SOP adalah motivasi dan persepsi dalam melihat pekerjaan dan lingkungannya. Persepsi perawat memberikan dampak bagi kinerja yang ditunjukkan terhadap pekerjaannya lebih mempengaruhi kepatuhan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Oleh sebab itu, semakin tinggi perawat dipengaruhi oleh motivasi karyawan terhadap kinerja maka akan semakin baik kepuasan kerja dan persepsi perawat tentang patuhnya dalam melaksanakan SOP.⁸

4. Variabel Perencanaan Penanganan Keluhan

Hasil penelitian dari subjek penelitian tentang perencanaan penanganan keluhan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Boyolali didukung dengan hasil pernyataan informan triangulasi oleh Kepala Cabang, Kepala Kepesertaan beserta 5 peserta BPJS Kesehatan yang mengatakan bahwa untuk perencanaan penanganan keluhan sudah dilakukan dengan sangat baik tetapi mengingat jumlah peserta BPJS akan semakin meningkat maka memang sangat membutuhkan 1 orang petugas lagi untuk mengimbangi jumlah peserta yang akan semakin banyak. Dalam perencanaan pelayanan informasi, petugas juga sudah memberikan informasi melalui berbagai sarana dan media yang meliputi *hotline service* yang dapat dihubungi 24 jam sewaktu-waktu kita membutuhkan informasi maka petugas akan melayani, dapat juga melalui *website* BPJS Kesehatan di www.bpjs-kesehatan.go.id, serta media cetak seperti *leaflet* dan *banner*. BPJS Kesehatan juga memiliki mobil *customer service* (CS) yang ditempatkan di Kelurahan yang bermanfaat membantu peserta dalam meminta informasi mengenai BPJS secara lebih jelas, mencetak kartu bahkan merubah data di kartu. Pembinaan pelaksanaan penanganan keluhan juga selalu dilakukan. Untuk koordinasi pelayanan Kantor Cabang dengan KLOK juga dilaksanakan secara berkala dengan mengadakan pertemuan yang saling membahas mengenai penanganan keluhan baik itu dari Kantor Cabang maupun KLOK. Setiap permasalahan yang ada selalu di estalasi. Penelitian yang hampir serupa guna

mendukung hasil penelitian ini adalah penelitian dari Shabrina Ayulia Rusyan dimana strategi yang ada di perusahaan dapat dikatakan sebagai sebuah perencanaan. Strategi merupakan sebuah bentuk rancangan atau konsep yang dibuat untuk mengelola program-program yang ada dan rancangan tersebut dibentuk oleh perusahaan.⁹

5. Variabel Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan

Hasil penelitian dari subjek penelitian tentang pelaksanaan penanganan keluhan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Boyolali didukung pula dengan hasil pernyataan dari informan triangulasi yaitu oleh Kepala Cabang, Kepala Kepesertaan beserta 5 peserta BPJS Kesehatan yang mengatakan bahwa dalam pelaksanaan penanganan keluhan, Bagian Unit Kepesertaan yang akan membackup semua keluhan yang ada. Tetapi jika terdapat keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh Bagian Unit Kepesertaan/Penanganan keluhan maka akan dikoordinasikan kepada unit terkait secara estalasi. Kantor Pusat juga memberikan petunjuk teknis untuk mempermudah pelaksanaan penanganan keluhan dalam bentuk buku dan surat edaran. Petunjuk teknis yang diberikan sudah dilaksanakan kepada petugas. Meskipun demikian terdapat beberapa peraturan yang secara aplikasi tidak *support*, jadi tidak terdapatnya sinkronisasi antara peraturan dan aplikasi. Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Honny Nur Afidah bahwa prosedur penanganan keluhan pelanggan RSUD Haji Surabaya mengacu pada Prosedur Tetap Penanganan Keluhan Pelanggan dimana prosedur tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam menyampaikan keluhan ketidakpuasan pelanggan ke unit kerja yang dituju dan memberikan penyelesaian keluhan yang dialami secara cepat dan tepat.¹⁰

6. Variabel Jumlah Keluhan dan Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian dari subjek penelitian tentang jumlah keluhan dan kepuasan pelanggan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Boyolali didukung pula dengan hasil pernyataan dari informan triangulasi yaitu oleh Kepala Cabang, Kepala Kepesertaan beserta 5 peserta BPJS Kesehatan bahwa memang untuk jumlah keluhan pelanggan dari tahun

ke tahun jika dibandingkan dengan diawal program JKN tahun 2014, tentu frekuensi dan intensitas keluhan sangat menurun, tetapi untuk saat ini keluhan yang ada masih dalam posisi stabil. Sedangkan jika terjadi peningkatan keluhan maka hal yang dilakukan petugas adalah melihat kasus apakah terdapat kesamaan dengan kasus sebelumnya atau tidak. Untuk pelayanan yang sudah diberikan kepada pelanggan sudah baik. Harapan terkait komitmen BPJS dari infoman *crosscheck* adalah harus adanya sinkronisasi dan sinergi antara 3 *stakeholder* utama yaitu peserta, BPJS Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan karena bekerja dibidang sosial maka harus dapat melayani sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan oleh peserta. Penelitian yang hampir serupa guna mendukung hasil penelitian ini adalah penelitian dari Trisno Musanto dari hasil penelitiannya bahwa variabel yang berpengaruh signifikan adalah *sales experience* terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian perusahaan sebaiknya meningkatkan kemampuan karyawan yaitu dengan memberikan *training*, serta member pengarahan kepada karyawan agar dapat melayani pelanggan dengan lebih baik lagi. ¹¹

SIMPULAN

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

1. Dalam variabel Sumber Daya Manusia, Pada aspek kuantitas, dibutuhkan penambahan jumlah SDM, pada aspek kualitas SDM pendidikan petugas BPJS Kesehatan minimal S1 selain itu pelatihan bagi petugas yaitu pelayanan prima. Pada aspek kemampuan, 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. Dalam variabel sarana dan prasarana, sapras yang terdapat di BPJS Boyolali meliputi: kursi tunggu, televisi, pendingin ruangan, brosur dan *leaflet* tentang kesehatan dan profil BPJS. Ruang 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 *vedika* dikantor.

3. Dalam variabel *standar operasional prosedur (SOP)*, 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.
4. Dalam variabel 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. Dalam variabel 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 komplain sebagian besar lebih kepada meminta informasi mengenai BPJS Kesehatan bukan kepada keluhan.
6. Dalam variabel jumlah keluhan pelanggan dan kepuasan pelanggan, jumlah keluhan peserta tidak mengalami peningkatan dilihat dari jumlah peserta yang semakin lama semakin meningkat sehingga sesuai dengan jumlah peserta yang ada. Pelayanan yang diberikan kepada peserta juga sudah semaksimal mungkin. Harapan untuk pelayanan pelanggan kedepan

diantaranya harus adanya sinkronisasi dan sinergi antara 3 *stakeholder* utama yaitu peserta, BPJS Kesehatan dan Fasiitas Kesehatan.

SARAN

Pada BPJS Kesehatan diperlukan analisis beban kerja untuk menentukan kepastian jumlah pegawai, penataan ulang di seluruh bagian unit ruangan mengingat program baru vedika, penyempurnaan *IT helpdesk* untuk mengurangi *maintenance*, diperlukan survei dari Kantor Pusat ke Kantor Cabang terlebih dahulu sebelum membuat kebijakan agar tidak terjadi kesulitan dalam menjalankan SOP yang tersedia dan 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.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dinkes.go.id didownload pada 4 November 2015
2. UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
3. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan
4. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
5. SE Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6. Sani. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pontianak*. Akademi Perpajakan Panca Bhakti. Pontianak. 2012
7. Shabrina Ayulia Pusyari. *Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Nasmoco Bahtera Motor*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Atma Jaya. Jogjakarta. 2013
8. Shiska Buwana Dhewi. *Analisis Perencanaan Tingkat Puskesmas di Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara. 2012
9. Meilinda Elvita. *Analisis Penanganan Keluhan Peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Utama Palembang*. Universitas Sriwijaya. 2015

10. Djoko Setyo Hartono. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Askes melalui Pendekatan Dimensi Servqual*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang. 2011
11. Trisno Musanto. *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV Sarana Medika Advertising Surabaya*. Universitas Katolik Widya Mandala. Surabaya. 2014