

EVALUASI PENERAPAN SALURAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN (SIPP) BAGI PESERTA BPJS KESEHATAN

Muhammad Rinaldy¹, Ermi Girsang², Sri Lestari Ramadhani Nasution³
Universitas Prima Indonesia^{1,2,3}
srilestari_nasution@yahoo.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Sawit Indah Perbaungan. Metode penelitian menggunakan wawancara mendalam. Informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang yang terdiri dari 5 orang peserta BPJS dan 4 orang informan yang merupakan pegawai RSUD Sawit Indah Perbaungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala yang biasa dihadapi RSUD Sawit Indah Perbaungan dalam penerapan SIPP adalah lamanya respon atau jawaban atas hasil pengaduan peserta BPJS yang menggunakan layanan pengaduan SIPP yang disebabkan oleh jaringan. Manfaat yang dirasakan peserta BPJS Kesehatan dengan SIPP adalah lebih efektif dalam menyampaikan pengaduan. Simpulan, secara keseluruhan penerapan SIPP bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Sawit Indah Perbaungan sudah berjalan efektif.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan

ABSTRACT

This study evaluates the application of Information Channels and Complaint Handling (SIPP) for BPJS Health participants at Sawit Indah Perbaungan Public Hospital. The research method uses in-depth interviews. There were nine informants in this study consisting of 5 BPJS participants and four informants who were Sawit Indah Perbaungan Public Hospital employees. The study results indicate that the usual obstacle Sawit Indah Perbaungan Hospital faces in implementing SIPP is the length of response or answers to the effects of complaints from BPJS participants who use the SIPP complaint service caused by the network. The benefit felt by BPJS Health participants with SIPP is that it is more effective in submitting complaints. In conclusion, overall, the application of SIPP for BPJS Health participants at Sawit Indah Perbaungan Public Hospital has been running effectively.

Keywords: Health BPJS, Information Channels, and Complaint Handling

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu unit pelayanan, yang berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas jika mereka dapat memuaskan layanan dan tata cara pelaksanaannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan. Sebagai salah satu unit pelayanan publik, rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan masyarakat di rumah sakit akan berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Kualitas pelayanan harus dimulai dari terpenuhinya kebutuhan masyarakat dan diakhiri dengan persepsi positif yang diberikan masyarakat atau pasien tentang kualitas rumah sakit (Setianingsih & Susanti, 2021).

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (Pasalli' & Patattan, 2021).

Pelayanan kesehatan merupakan hak yang mendasar bagi masyarakat Indonesia dimana pelayanan yang dibutuhkan harus disediakan dan dijamin oleh Pemerintah Indonesia. Karena pentingnya kesehatan bagi masyarakat dan mulai sadarnya masyarakat akan kebutuhan pelayanan kesehatan maka masyarakat membutuhkan dan mulai mencari jasa-jasa pelayanan yang dapat menjamin kesehatan, seperti asuransi-asuransi kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan masyarakat tersebut (Ramadhan et al., 2021).

Salah satu asuransi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, dimana BPJS Kesehatan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat tanpa melihat status sosial atau tanpa terkecuali (Indrianingrum & Puspitasari, 2021).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-Undang nomor 40 tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang- Undang nomor 24 tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi 2, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, BPJS bertanggung jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja (Arini & Nanih, 2022).

Pelayanan pelanggan dan administrasi BPJS Kesehatan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan berkembangnya zaman peserta BPJS Kesehatan menjadi semakin peka dengan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, sehingga BPJS Kesehatan dituntut untuk selalu melakukan evaluasi dan perbaikan menyeluruh terhadap pelayanan guna mempertahankan dan membina hubungan yang baik dengan para pesertanya (Dahlan et al., 2021).

Berdasarkan hasil *prasurvey* yang sudah dilakukan peneliti di bulan September 2022 didapati bahwa selama empat bulan RSUD Sawit Indah menjalin kerjasama dengan BPJS Kesehatan sudah ada 50 peserta lebih yang memanfaatkan Saluran Informasi dan

Penanganan Pengaduan (SIPP) sebagai media untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas mengenai BPJS Kesehatan di RSUD Sawit Indah Perbaungan, faktor lain peserta memanfaatkan Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) adalah karena jarak RSUD Sawit Indah Perbaungan yang jauh dari kantor BPJS Kesehatan sehingga dengan adanya saluran informasi dan penanganan pengaduan (SIPP) akan memudahkan peserta dalam melaporkan keluhan atau untuk mendapatkan informasi tanpa harus mendatangi kantor BPJS kesehatan.

Penelitian terdahulu melihat hubungan penerapan Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) dengan kepuasan peserta BPJS memakai lembar kuesioner, sedangkan penelitian ini mengeksplorasi secara mendalam tentang penerapan Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) menggunakan lembar wawancara.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara. Informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang yang terdiri dari manajer, humas, petugas PIPP, dan peserta BPJS. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model Miles and Huberman.

HASIL PENELITIAN

Hasil wawancara kepada informan diketahui bahwa kendala yang dihadapi peserta ketika menggunakan layanan SIPP adalah waktu tunggu, dimana peserta BPJS harus menunggu sekitar 10 -15 menit untuk mengetahui hasil dari pengaduan yang mereka lakukan dengan layanan SIPP BPJS Kesehatan. Hal ini dapat dilihat pada pernyataan informen berikut:

Peserta BPJS 1:

“Paling saya disuruh menunggu aja sih pak, itupun gak lama sekitar 10-15 menit langsung terjawab keluhan yang saya laporkan melalui SIPP kepada petugas PIPP”.

Peserta BPJS 2:

“Kendalanya ketika kami melapor ke petugas PIPP RSUD Sawit Indah, tanggapan petugas sedikit lama menjawab keluhan kami, waktunya sampe 15 menitan gitu baru kami dapat jawaban atas keluhan yang kami laporkan”.

Peserta BPJS 3:

“Tidak ada kendala apapun pak, sudah baik sih”.

Peserta BPJS 4:

“Kendalanya itu sih diwaktu saja pak, agak lama waktu aplikasi itu menjawabnya”.

Peserta BPJS 5:

“Tadi waktu saya melapor, kendalanya sih gak ada pak, saya cuma disuruh nunggu jawaban dari laporan keluhan saya tadi pak, saya tunggu 10-15 menit baru saya dapat jawaban dari aplikasi SIPP yang dikelola petugas disini”.

Hasil jawaban dari manajemen RSUD Sawit Indah Perbaungan menyatakan bahwa dalam penggunaan layanan SIPP bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Sawit Indah Perbaungan terdapat kendala yang dihadapi peserta BPJS yaitu berupa waktu tunggu hasil jawaban dari aplikasi SIPP BPJS Kesehatan, dimana hal ini terjadi karena kendala di jaringan yang mengakibatkan peserta BPJS menjadi lama menunggu hasil jawaban dari pengaduan yang diajukan ke aplikasi SIPP melalui petugas PIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan. Hal ini dapat dilihat pada pernyataan informan berikut:

Petugas PIPP 1:

“Ya biasanya memang ada beberapa kendala, yang menjadi kendala itu salah satunya itu jaringan ya pak, jaringan pengaduan SIPP BPJS, karena jaringannya itu kan bukan hanya dari RS kita tapi terhubung ke kantor BPJS jadi penghubung ke antara petugasnya itu yang agak susah pak”.

Petugas PIPP 2:

“Kendalanya itu pak biasanya berupa jaringan, kan aplikasi SIPP itu menggunakan jaringan kalo kita akses, jadi biasanya terkendala di jaringannya, kadang ada gangguan di aplikasi SIPP”.

Petugas PIPP 3:

“Kalau kendala itu biasanya sih jaringan gitu, karena kan jaringan kadang gak stabil ataupun ada gangguan di aplikasi SIPP yang kami pegang ini pak”.

Kepala Bagian Humas:

“Setahu saya tidak ada pak”.

Dari hasil jawaban wawancara kepada seluruh peserta BPJS yang menggunakan layanan SIPP menyatakan bahwa dalam menangani kendala dalam pelaporan keluhan peserta BPJS, petugas PIPP yang ada di RSUD Sawit Indah Perbaungan langsung menghubungi pihak BPJS langsung untuk menanyakan bagaimana jawaban dari keluhan yang sudah disampaikan melalui SIPP, hal ini dilakukan petugas SIPP untuk mengurangi waktu tunggu peserta BPJS.

Peserta BPJS 1:

“Mereka hanya menyampaikan tunggu sebentar ya buk, ini akan kita proses, kemudian petugas PIPP nya kembali lagi dan memberitahukan bahwa keluhan saya sudah terjawab di aplikasi SIPP itu tadi dan petugas PIPP yang menyampaikan kepada saya jawaban aplikasi SIPP BPJS tersebut”.

Peserta BPJS 2:

“Cara mereka sih, karena saya ingin cepat jadi mereka langsung menelpon pihak BPJS nya pak”.

Peserta BPJS 3:

“Ada pak, disuruh tunggu sebentar, selama 10-15 menit ditunggu di ruang tunggu, nanti dikabarin petugas PIPP kalau sudah ada jawaban dari aplikasi SIPP tersebut”.

Peserta BPJS 4:

“Saya disuruh tunggu 10-15 menit, kan belum ada jawaban dari aplikasi SIPP tersebut jadi saya tanya lagi lah pak ke petugasnya, terus petugas PIPP nya langsung menelpon pihak BPJS, jadi saya langsung dapat jawabannya atas keluhan saya tadi pak, tanpa harus menunggu jawaban dari aplikasi tersebut”.

Peserta BPJS 5:

“Jadi setelah saya tunggu tadi pak, gak sampe 15 menit, sekitar 12 menit langsung direspon pak keluhan yang saya laporkan ke SIPP yg dikelola petugas PIPP, tentang jawaban dari keluhan saya”.

Hasil jawaban informan dari manajemen RSUD Sawit Indah Perbaungan dimana jika terdapat kendala dalam pelaporan keluhan peserta BPJS melalui SIPP, pihak petugas PIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan langsung berinisiatif menghubungi PIC PIPP di Kantor BPJS Kesehatan, hal ini dilakukan supaya peserta tidak terlalu lama menunggu hasil jawaban atas keluhan yang disampaikan.

Manajer RSUD:

“Ya biasanya kami suruh tunggu dulu 10-15 menit, itu sudah kita informasikan kepada peserta untuk menunggu, setelah menunggu 15 menit, jika setelah 15 menit dari aplikasi SIPP yang dikelola petugas PIPP belum ada balasan, biasanya kita langsung menelpon petugas PIPP di kantor BPJSnya pak, dan biasanya kalau tidak ada jawaban dari mereka, kita menjelaskan kembali ke peserta ditunggu sampai 2x24 jam”.

Petugas PIPP 1:

“Biasanya kan pak karena ada gangguan jaringan biasanya kami langsung menelpon langsung PIC PIPP yang bertugas di kantor BPJS, kalau penanganan di pasien peserta BPJS nya kami kasih surat 2x24 jam untuk menunggu keluhan tersebut terjawab”.

Petugas PIPP 2:

“Kami bisa menghubungi PIC PIPP di Kantor BPJS Kesehatan sana pak ataupun kami bisa memberikan surat keterangan kepada peserta BPJS untuk 2x24 jam sampai kami mendapatkan jawaban dari aplikasi SIPP ini pak”.

Kepala Bagian Humas:

“Kalau ada kendala biasanya bisa langsung diarahkan ke petugas PIPP, sudah ada petugasnya pak”.

Dari hasil jawaban wawancara kepada informan peserta BPJS Kesehatan dimana sejak dilakukannya penerapan SIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan peserta BPJS Kesehatan merasa sangat terbantu dimana mereka tidak perlu lagi jauh-jauh untuk mendatangi kantor BPJS Kesehatan lagi yang jaraknya jauh dari tempat tinggal peserta BPJS Kesehatan, selain itu dengan didukung pelayanan yang berkualitas, baik dan dengan respon yang cepat dari petugas PIPP di RSUD Sawit Indah perbaungan menambah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta BPJS kesehatan

Peserta BPJS 1:

“Perubahan yang terjadi disini tuh semakin kualitas untuk pengaduannya semakin cepat, tertangani begitu saya melapor ke petugasnya itu langsung ditangani, hanya disuruh tunggu sebentar, langsung dijawab nanti melalui aplikasi SIPP dan petugas PIPP yang menyampaikan ke kita”.

Peserta BPJS 2:

“Saya liat sih RS ini semakin bagus, petugasnya pun ramah, dan cepat dalam menanggapi keluhan”.

Peserta BPJS 3:

“Gini pak, lebih memudahkan kita untuk langsung melapor keluhan melalui SIPP kepada petugas PIPP tanpa harus kita pergi ke BPJSnya langsung pak”.

Peserta BPJS 4 :

“Gimana ya pak, saat ini saya liat RSUD Sawit Indah semakin bagus, petugasnya pun sudah ramah, responnya cepat, cepat tanggap gitu maksudnya pak, dalam menanggapi keluhan saya tadi sebagai pengunjung, kaya tadi kan saya sudah lapor keluhan saya melalui SIPP kepada petugas PIPP terus agak lama tapi langsung ditelponkan pihak BPJSnya”.

Peserta BPJS 5:

“Jadi semakin bagus sih pak, petugas-petugasnya pun ramah tamah, terus itu cepat tanggap gitu pak, kayak tadi saya ngeluh tadi itu cepat nanggapi pak”.

Dari jawaban peserta BPJS Kesehatan di atas mayoritas menjawab manfaat yang didapatkan adalah mempermudah saat melaporkan keluhan tanpa harus jauh-jauh mendatangi kantor BPJS Kesehatan, sehingga dari keseluruhan manfaat yang didapat peserta BPJS adalah efisien waktu.

Peserta BPJS 1:

“Manfaatnya jadi lebih praktis aja, lebih cepat kan, selain lebih cepat, kebetulan saya sebagai IRT, kantor BPJS kan jauh, kalo sudah mengadu melalui SIPP kepada petugasnya kita gak repot bolak balik ke kantor BPJS lagi”.

Peserta BPJS 2:

“Mempermudah kami dalam melapor keluhan dan pelayanan di RS, kami tidak perlu jauh-jauh ke kantor BPJS pak karena kantor BPJS dari RS ini lumayan jauh pak”.

Peserta BPJS 3:

“Manfaatnya sih banyak pak, terutama yaitu lebih memudahkan kita, terus waktu juga, jadi kita gak harus ke kantor BPJSnya, waktu kita juga gak terbuang habis, seperti itu pak”.

Peserta BPJS 4:

“Ya mempermudah sayalah pak dalam melapor keluhan saya dan pelayanan RS tidak perlu lagi jauh-jauh ke kantor BPJS karena tuh kan kantor BPJS jauh dari RS, jadi keluhan saya sangat cepat ditanggapi hanya melalui SIPP ini saja”.

Peserta BPJS 5:

“Manfaatnya pak lebih enak kalo melapor, soalnya disini itu kantor BPJS nya jauh jadinya gak harus jauh-jauh ke kantor BPJS bisa langsung melapor gitu pak”.

Dari jawaban seluruh peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan layanan SIPP di RSU Sawit Indah Perbaungan menyatakan bahwa penerapan SIPP di RSU Sawit Indah Perbaungan sudah berjalan, dimana peserta BPJS Kesehatan sudah dapat menggunakan layanan SIPP di RSU Sawit Indah Perbaungan.

Peserta BPJS 1:

“Sudah berjalan dan diterapkan pak, karena saya sudah bisa melapor dan sudah kedua kali ini, yang kedua ini saya ingin ingin melapor lewat SIPP ini kepada petugas PIPP untuk merubah data identitas diri saya”.

Peserta BPJS 2:

“Saya rasa sudah pak karena saya sudah pernah melapor keluhan di RSU Sawit Indah ini melalui SIPP”

Peserta BPJS 3:

“Menurut saya sudah diterapkan dan sekarang sudah berjalan pak karena saya melapor keluhan sudah bias”.

Peserta BPJS 4:

“Saya rasa sudah pak, karena saya mengadu sudah bisa tidak perlu jauh ke kantor BPJS”.

Peserta BPJS 5:

“Saya rasa sudah pak, soalnya udah bisa melapor keluhan disini kan pak”.

Manajer:

“Selama ini pak sudah kami jalankan untuk pengaduan ini pak, dan untuk penerapannya sudah dilakukan semenjak RS kami sudah dapat melayani BPJS Kesehatan pak, itu sekitar bulan april, diawal bulan, kurang lebih sudah 7 bulan”.

Petugas PIPP 1:

“Alhamdulillah sudah berjalan pak selama ini, dimulai sejak kami menjalani kerjasama dengan BPJS pak, sekitar awal bulan april 2022 ini pak”.

Petugas PIPP:

“Sudah pak, sudah berjalan disini pak, sudah kami terapkan dan selalu kami sosialisasikan, Kalau penerapannya itu pak sejak RS ini terima BPJS. Itu pada tanggal 1 april 2022, jadi pada saat itu kami sudah menerapkan aplikasi SIPP yang kami pegang ini pak”.

Kepala Bagian Humas:

“Sudah pak, Sejak RSU Sawit Indah menjadi provider BPJS, tepatnya tanggal 1 april 2022, lebh kurang sudah 7 bulan lah”.

PEMBAHASAN

Dalam setiap sistem yang digunakan pasti memiliki kendala dalam pengaplikasiannya, begitu juga dalam penerapan Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) yang ada di RSU Sawit Indah Perbaungan, dalam pengaplikasiannya sudah pasti terdapat kendala yang dihadapi. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan kendala yang dihadapi peserta saat menggunakan layanan SIPP adalah waktu tunggu, dimana peserta BPJS harus menunggu sekitar 10-15 menit untuk mengetahui hasil dari pengaduan yang mereka lakukan dengan layanan SIPP BPJS Kesehatan.

Hal ini juga dibenarkan oleh pihak manajemen RSU Sawit Indah Perbaungan hasilnya menyatakan bahwa dalam penggunaan layanan SIPP bagi peserta BPJS Kesehatan di RSU Sawit Indah Perbaungan terdapat kendala yang dihadapi peserta BPJS yaitu berupa waktu tunggu hasil jawaban dari aplikasi SIPP BPJS Kesehatan, dimana hal ini terjadi karena kendala di jaringan yang mengakibatkan peserta BPJS menjadi lama menunggu hasil jawaban dari pengaduan yang diajukan ke aplikasi SIPP melalui petugas PIPP di RSU Sawit Indah Perbaungan.

Untuk mengatasi kendala tersebut pihak petugas PIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan langsung berinisiatif menghubungi PIC PIPP di Kantor BPJS Kesehatan, hal ini dilakukan supaya peserta tidak terlalu lama menunggu hasil jawaban atas keluhan yang disampaikan. Mengatasi kendala layanan merupakan cara yang paling penting dalam menciptakan kepuasan untuk pelanggan dan juga sebagai bukti dari penyedia jasa, bahwa penyedia jasa tersebut telah berkomitmen akan memberikan kepuasan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mukharrim et al., (2021) dimana dalam penggunaan layanan SIPP kendala yang sering terjadi adalah masalah jaringan, namun kendala yang dihadapi peserta langsung dapat ditangani oleh petugas. Dalam penelitian tersebut hal yang sering menjadi keluhan yang disampaikan oleh peserta BPJS Kesehatan atas pelayanan yang diterima peserta tersebut baik di BPJS Kesehatan maupun di rumah sakit ada beberapa masalah. Pertama masalah iuran, yang mana peserta sering kali terlambat dalam melakukan pembayaran iuran dan menunggak sampai bertahun-tahun tidak melakukan pembayaran. Kedua, masalah pelayanan administrasi yaitu seperti kesalahan data peserta BPJS Kesehatan. Data yang terdapat di kartu BPJS Kesehatan tidak sesuai dengan data yang ada di faskes tingkat pertama atau faskes tingkat lanjut. Ketiga, masalah pelayanan kesehatan yaitu berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh faskes tingkat pertama atau faskes tingkat lanjut yang tidak sesuai dengan yang diharapkan peserta, sehingga menyebabkan keluhan. Keempat, masalah obat, dimana ketika peserta berobat ke faskes tingkat pertama atau tingkat lanjut, obat yang dibutuhkan peserta sering kali tidak tersedia atau dalam keadaan kosong.

Jaminan sosial merupakan bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak (Nurzannah et al., 2022). Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia masih dipandang sangat buruk, hal ini dapat dilihat dari ketentuan dan penerapan kontrak asuransi di BPJS Kesehatan, dimana tersedia layanan BPJS kepada peserta yang berkontribusi iuran saja (Suhartatik et al., 2022). Oleh karena itu, untuk mendukung keberadaan jaminan kesehatan universal, Indonesia perlu menerapkan formulir kepesertaan dan sanksi untuk ketentuan wajib peserta jaminan sosial yang efektif dan efisien (Mustikasari, 2021).

Tujuan penggunaan penerapan sistem adalah untuk mendapatkan manfaat dari sistem yang diterapkan tersebut, dimana kita berharap dengan penerapan sistem tersebut kita bisa mendapatkan manfaat yang kita inginkan. Begitu juga dalam penerapan SIPP, kita berharap ada manfaat yang kita dapatkan ketika kita menerapkan SIPP seperti halnya dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada dasarnya manfaat dari SIPP adalah sebagai upaya meningkatkan kepuasan masyarakat, Saluran Informasi Penanganan Pengaduan (SIPP) ini diimplementasikan diseluruh rumah sakit yang telah bekerja sama dengan pihak BPJS Kesehatan.

Dari hasil jawaban wawancara kepada informan peserta BPJS Kesehatan dimana sejak dilakukannya penerapan SIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan peserta BPJS Kesehatan merasa sangat terbantu dimana mereka tidak perlu lagi jauh-jauh untuk mendatangi kantor BPJS Kesehatan lagi yang jaraknya jauh dari tempat tinggal peserta BPJS Kesehatan, selain itu dengan didukung pelayanan yang berkualitas, baik, dan dengan respon yang cepat dari petugas PIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan menambah tingkat

kepuasan yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan. Manfaat yang didapatkan adalah mempermudah saat melaporkan keluhan tanpa harus jauh-jauh mendatangi kantor BPJS Kesehatan, sehingga dari keseluruhan manfaat yang didapat peserta BPJS adalah efisien waktu.

Aplikasi Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) merupakan aplikasi yang digunakan untuk pencatatan permintaan informasi dan penanganan pengaduan yang sedang atau yang sudah ditindaklanjuti wajib dicatat dalam aplikasi saluran informasi dan penanganan pengaduan tersebut oleh pihak rumah sakit, selain itu, aplikasi saluran informasi dan penanganan pengaduan (SIPP) ini juga dapat digunakan oleh peserta BPJS untuk menanyakan informasi dan tempat untuk mengajukan keluhan atas pelayanan yang didapatkan di rumah sakit (Nahdiana et al., 2022). Aplikasi Mobile JKN dapat membantu responden dalam mendapatkan layanan dari BPJS Kesehatan dan pengguna aplikasi BPJS Kesehatan menerima dengan adanya aplikasi Mobile JKN (Herlinawati; et al., 2021).

Adanya manfaat pada SIPP tersebut maka akan memudahkan peserta BPJS dalam menyampaikan keluhan dan juga mengetahui informasi-informasi mengenai kepesertaannya. aplikasi Mobile JKN memberikan pelayanan yang cepat kepada peserta BPJS Kesehatan (Pamungkas et al., 2022).

Perkembangan teknologi dan informasi memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan berbagai informasi dengan mudah dan cepat. Penerapan aplikasi Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) banyak memberikan manfaat dan kemudahan bagi peserta BPJS Kesehatan untuk mendapatkan informasi seputar JKN-KIS. Rumah sakit yang memiliki aplikasi SIPP untuk pemberian informasi dan penanganan pengaduan dari peserta. Karena masing-masing dari rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan (Nahdiana et al., 2022).

Program BPJS merupakan bentuk reformasi birokrasi di bidang kesehatan, sebab dengan adanya program BPJS masyarakat dapat lebih mudah berobat dan tidak sulit dalam pemberkasan dokumen seperti sistem Kesehatan sebelumnya (Hasrillah et al., 2021). Fasilitas, kualitas layanan, interaksi personal, sikap layanan dan jadwal pelayanan dan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan yaitu fasilitas kesehatan (Sartiasih et al., 2022).

Hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Sawit Indah Perbaungan dapat dilihat bahwa dari jawaban seluruh peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan layanan SIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan menyatakan bahwa penerapan SIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan sudah berjalan, dimana peserta BPJS Kesehatan sudah dapat menggunakan layanan SIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan. Hal ini dibenarkan dengan jawaban dari manajer RSUD Sawit Indah Perbaungan yang mengatakan bahwa SIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan sudah dijalankan untuk pengaduan dan penerapannya sudah dilakukan sejak bulan April tahun 2022.

Sejalan dengan penelitian Pratama & Yustina (2022) penanganan keluhan pasien BPJS (94,3%) responden menilai bahwa kualitas penanganan keluhan pasien BPJS di Puskesmas Mampang termasuk kategori sedang. Pada indikator kesigapan tenaga medis (94,3%) responden menilai bahwa kesigapan tenaga medis dalam melayani pasien BPJS termasuk kategori sedang.

Penerapan Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Sawit Indah Perbaungan yang sudah berjalan dengan efektif harus dijaga kualitas pelayanannya untuk kedepannya dengan menggunakan beberapa strategi yang dapat kita pakai berdasarkan jawaban dari peserta BPJS sebagai pengguna layanan dimana strategi yang harus diterapkan kedepannya adalah dengan memaksimalkan layanan kepada peserta BPJS Kesehatan seperti halnya sebisa mungkin mengurangi waktu tunggu peserta BPJS untuk mendapatkan hasil dari keluhan yang disampaikan oleh peserta BPJS Kesehatan dan selanjutnya mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada sekarang seperti halnya keramahan petugas dalam melayani peserta BPJS.

Dengan mengetahui apa yang diinginkan oleh peserta BPJS Kesehatan maka pihak RSUD Sawit Indah Perbaungan harus mempelajari, mengevaluasi serta menjalankan apa-apa saja yang menjadi saran dari peserta BPJS Kesehatan, sehingga kedepannya strategi yang diambil RSUD Sawit Indah Perbaungan dapat berjalan dengan maksimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Finta et al., (2022) dimana hasilnya menunjukkan bahwa penanganan keluhan peserta sudah efektif, keluhan peserta di BPJS Kesehatan dapat diselesaikan dengan cepat, solusi yang diberikan sesuai kebutuhan peserta atau sesuai dengan hak dan kewajiban peserta, solusi dapat dipahami dan diterima oleh peserta serta peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf penanganan pengaduan peserta. Efektivitas layanan kesehatan bergantung pada standar layanan kesehatan yang digunakan secara konsisten, tepat, dan disesuaikan dengan lingkungan atau wilayah layanan kesehatan tersebut. Kualitas layanan dan penanganan keluhan lebih mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Kurniawan, et al., 2022).

Fasilitas pelayanan kesehatan harus mampu mempertahankan pelayanan yang berkualitas dengan melakukan pelayanan terbaik untuk setiap dimensi pelayanan kesehatan tanpa membedakan status sosial pasien (Mastuti et al., 2021). Penelitian Efendi et al., (2022) mengungkapkan bahwa tinggi rendahnya kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kendala yang biasa dihadapi RSUD Sawit Indah Perbaungan dalam penerapan saluran informasi dan penanganan pengaduan (SIPP) bagi peserta BPJS kesehatan adalah lamanya respon atau jawaban dari hasil keluhan peserta BPJS yang menggunakan layanan pengaduan SIPP, dimana hal ini sering terjadi karena kendala di jaringan, dan untuk mengatasi kendala tersebut petugas PIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan langsung menghubungi pihak BPJS Kesehatan langsung. Manfaat dari penerapan saluran informasi dan penanganan pengaduan (SIPP) bagi peserta BPJS kesehatan di RSUD Sawit Indah Perbaungan adalah lebih efektif dalam menyampaikan keluhan, dimana dengan adanya layanan SIPP BPJS Kesehatan di RSUD Sawit Indah Perbaungan, peserta tidak perlu jauh-jauh menyampaikan keluhan dan mencari informasi ke kantor BPJS Kesehatan. Efektivitas penerapan saluran informasi dan penanganan pengaduan (SIPP) bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Sawit Indah Perbaungan dimana

hasilnya menyatakan bahwa penerapan SIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan sudah berjalan dengan efektif.

SARAN

Disarankan kepada pimpinan agar memperbaiki system manajemen khususnya dalam menangani keluhan pelanggan BPJS sehingga peserta mendapat kepuasan pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini, R. W., & Nanih, S. (2022). Analisis Sistem Antrian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan : Studi Kasus Puskesmas Margadadi. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Teknik*, 1(1), 23–37. <https://doi.org/10.55606/jurritek.v1i1.104>
- Dahlan, N. S., Semmaila, B., & Mahfudnurnajamuddin, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepesertaan terhadap Tingkat Kepuasan Peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 159–187. <https://doi.org/10.52103/jms.v2i1.420>
- Efendi, E., Butarbutar, M., Putra, L. A., Silaen, M. F., & Yolandra, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2(1), 32-38. <https://doi.org/10.37403/strategic.v2i1.38>
- Finta, D. D., Syamsir, S., Adriyan, D. P., Muhammad, F., Febrilia, I., & Cahyani, W. (2022). Reformasi Sistem Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Padang. *Jurnal Syntax Fusion: Jurnal Syntax Fusion*, 2(12), 916-925. <https://doi.org/10.54543/fusion.v2i12.231>
- Hasrillah, H., Cikusin, Y., & Hayat. (2021). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat melalui Program BPJS Kesehatan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2869–2882. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i12.594>
- Herlinawati. H., Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78-84. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Indrianingrum, I., & Puspitasari, I. (2021). Evaluasi Proses Sistem Rujukan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Kabupaten Jepara. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 12(1), 78-80. <https://doi.org/10.26751/jikk.v12i1.930>
- Kurniawan, Y., Tj, H. W., & Fushen, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSIA Bunda Sejahtera). 6(1), 74–85. <https://doi.org/10.52643/marsi.v6i1.1939>
- Mastuti, S., Nurul, F., & Kusumastuti, K. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Pasien BPJS PBI dan Pasien BPJS Non PBI yang Dirawat di Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 17(2), 171-177. <https://doi.org/10.26753/jikk.v17i2.660>

- Mukharrim, M. S., Abidin, U. W., & Rahmani, F. A. (2021). Hubungan Tingkat Pemahaman dan Partisipasi Masyarakat Dusun Silopo terhadap Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 3(2), 781-788. <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v3i2.2536>
- Mustikasari, A. P. (2021). BPJS Kesehatan Memberikan Jaminan Kesehatan terhadap Pasien atau Masyarakat. *Yustitiabelen*, 7(2), 146–154. <https://doi.org/10.36563/yustitiabelen.v7i2.304>
- Nahdiana, N., Unde, A., Nasir, S., & Amar, Y. (2022). Peningkatan Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Informasi BPJS Kesehatan Melalui Media: Pakah Efektif?. *Linimasa: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 237-248. <https://doi.org/10.23969/linimasa.v5i2.5192>
- Nurzannah, M., Nurhamidah, N., Purba, L. A c B., & Gurning, F. P. (2022). Implementasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandar Khalipah. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 2927–2930. <https://ummaspul.ejournal.id/JKM/article/view/4016/1497>
- Pamungkas, A. A., Priyadi, B. P., & Herawati, A. R. (2022). Analisis Efektivitas Pengguna Program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(4), 1-14. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i4.36200>
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Pratama, M. Y., Yustina, I., Nurmaini, N., & Zulkarnain. (2022). Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Riset Hesti Medan Akper Kesdam I/BB Medan*, 7(1), 98–104. <https://ojs2.kesdammedan.ac.id/index.php/jurhesti/article/download/272/171>
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58-63. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Sartiasih, C., Suparman, R., & Mamlukah, M. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Jati Barang Kabupaten Indramayu Tahun 2022. *Journal of nursing practice and education*, 3(1), 79-88. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v3i01.589>
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S”. *Menara Medika*, 4(1), 22–27. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menamedika/article/viewFile/2741/2171>
- Suhartatik, S., Putra, D. S. H., Farlinda, S., & Wicaksono, A. P. (2022). Evaluasi Keberhasilan Implementasi SIMRS di Rumah Sakit X Kabupaten Jember dengan Pendekatan Metode TTF. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 3(3), 231–242. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v3i3.2586>