

ABSTRAK

Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, BPJS Kesehatan bekerjasama dengan rumah sakit berkomitmen untuk mengoptimalkan penyediaan informasi dan penanganan pengaduan secara *on site* dan *mobile* dengan dukungan aplikasi saluran informasi dan penanganan pengaduan (SIPP) yang terhubung secara *online* dan *real time*. Namun dalam pelaksanaannya terdapat berbagai macam kendala yang akan berdampak pada pelayanan kepada peserta BPJS kesehatan, kendala yang sering ditemui seperti gangguan jaringan yang sering terjadi yang mengakibatkan terganggunya akses SIPP. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi penerapan saluran informasi dan penanganan pengaduan (SIPP) bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Sawit Indah Perbaungan. 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. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan wawancara mendalam mengenai penerapan SIPP di RSUD Sawit Indah Perbaungan. Kemudian dianalisis dengan triangulasi. Hasil kajian 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. 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

With the current development of information technology, BPJS Kesehatan is collaborating with hospitals to commit to optimizing the provision of information and handling complaints on site and mobile with the support of information channel applications and complaint handling (SIPP) which are connected online and in real time. However, in practice there are various kinds of obstacles which will have an impact on services to BPJS health participants, obstacles that are often encountered such as network disruptions that often occur which result in disrupted access to SIPP. The purpose of this study was to evaluate the application of information channels and complaint handling (SIPP) for BPJS health participants at Sawit Indah Perbaungan Public Hospital. There were 9 informants in this study consisting of 5 BPJS participants and 4 informants who were employees of Sawit Indah Perbaungan Public Hospital. This type of research is qualitative using in-depth interviews regarding the application of SIPP at Sawit Indah Perbaungan Public Hospital. Then analyzed by triangulation. The results of the study show that the usual obstacle faced by Sawit Indah Perbaungan Public Hospital in implementing SIPP is the length of response or answers to the results of complaints from BPJS participants who use the SIPP complaint service caused by the network. The benefits felt by BPJS health participants with SIPP are that they are more effective in submitting complaints. Overall the application of SIPP for BPJS Health participants at Sawit Indah Perbaungan Public Hospital has been running effectively.

Keywords: *BPJS Health, Information Channels and Complaint Handling*