

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

LAILATUL MAGHFIROH -- 25010110120092
(2014 - Skripsi)

Pada era JKN di BPJS Kesehatan kantor cabang madiun jumlah keluhan dan permintaan informasi semakin naik. Kebutuhan akan informasi tentang BPJS sangat dibutuhkan calon peserta. Keluhan pelanggan akan mempengaruhi mutu atau kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan. Keluhan dan permintaan informasi bisa dilakukan baik secara lisan maupun tulisan. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan dan pelayanan informasi yang dilakukan oleh petugas BPJS Kesehatan kantor cabang madiun. Penelitian dilakukan di BPJS Kesehatan KC Madiun dengan menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif dengan jumlah informan sebanyak 9 orang yang terdiri dari 5 informan utama dan 4 informan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan input yang kurang baik, jumlah SDM yang terbatas, ketrampilan petugas dalam melayani pelanggan, dan aplikasi suara pelanggan yang kurang difungsikan dengan baik. Pelatihan dan pendidikan sudah terlaksana baik. Sarana prasarana sudah tersedia lengkap dan layak dipakai serta nyaman untuk pelanggan. Pendanaan tidak ada masalah, semua sudah tersedia dan langsung dari pusat. Dalam pelaksanaannya, petugas sudah sesuai dengan SOP yang ada. Pengorganisasian sudah berjalan dengan baik. Pelaksanaan sudah berjalan baik dan ada pengarahan dan motivasi dari pimpinan. Kegiatan monitoring dan evaluasi juga rutin dilakukan, serta umpan balik yang cukup baik. Output yang dihasilkan dalam pelayanan pelanggan dilihat dari terselesaikannya keluhan dan permintaan informasi dari pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa input masih ada kendala, proses sudah cukup baik, output yang dihasilkan juga sudah cukup. Oleh karena itu perlu adanya sinergisitas antara pihak BPJS Kesehatan, penyedia pelayanan kesehatan dan juga peserta sendiri.

Kata Kunci: Pelaksanaan, penanganan keluhan dan informasi, BPJS Kesehatan