

TUGAS AKHIR

PENERAPAN SALURAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN (SIPP) SEBAGAI *SERVICE RECOVERY* PADA PESERTA BPJS KESEHATAN CABANG PADANG

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya DIII
Manajemen Pemasaran Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*



Oleh

MELLY PEFI LARA

1600512045

Dosen Pembimbing

Meuthia, S.E., M.Sc
NIP. 198611302015042004

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

2019

Abstract

Menjaga kesehatan sangatlah penting, karena dengan tubuh yang sehat seseorang dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan leluasa. karena kesehatan sekarang merupakan investasi dimasa yang akan datang. Maka untuk menjamin kesehatan tersebut dibutuhkan suatu badan yang berbadan hukum yang dapat menjamin kebutuhan dasar kesehatan masyarakat tersebut seperti Salah satu asuransi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan. Sejak mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 peserta BPJS kesehatan program JKN-KIS terus mengalami peningkatan yang signifikan. Jumlah pesertanya telah mencapai 200.734.183 jiwa atau sekitar 77% dari total penduduk Indonesia. Dengan kondisi jumlah kepesertaan yang terus bertambah dan banyaknya keluhan-keluhan dari peserta terhadap pelayanan rumah sakit yang bekerja sama dengan pihak BPJS kesehatan Cabang Padang ini, sehingga menuntut BPJS kesehatan untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada peserta. Seperti untuk memperbaiki keluhan peserta maka pihak BPJS kesehatan Cabang Padang mempermudah proses permintaan informasi dan pengajuan keluhan yaitu melalui aplikasi Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) dimana aplikasi ini digunakan untuk merespon dan menindaklanjuti permintaan informasi dari peserta dan sebagai bentuk *service recovery* dari pihak BPJS kesehatan Cabang Padang atas keluhan yang disampaikan peserta. Seperti yang telah dibahas di atas, maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Penerapan Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) sebagai *Service Recovery* pada Peserta BPJS Kesehatan Cabang Padang”.