

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penerapan aplikasi Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) banyak memberikan manfaat dan kemudahan bagi peserta BPJS kesehatan untuk mendapatkan informasi seputar JKN-KIS. Sejak mulai efektif digunakan pada bulan Mei 2017 sampai tahun 2019, rumah sakit yang memiliki aplikasi SIPP untuk pemberian informasi dan penanganan pengaduan dari peserta yang mencakup kota Padang, Pariaman, dan Kabupaten Pesisir Selatan yaitu sebanyak 27 rumah sakit yang menggunakan aplikasi SIPP tersebut. Karena masing-masing dari rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan Cabang Padang hanya memiliki 1 aplikasi di setiap rumah sakit tersebut.

Permintaan informasi dan pengaduan keluhan yang disampaikan oleh peserta BPJS kesehatan Cabang Padang atas pelayanan yang diterima peserta tersebut baik di BPJS kesehatan maupun di rumah sakit ada beberapa masalah. Yang 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 Cabang Padang. 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.

BPJS kesehatan Cabang Padang dalam melakukan penanganan pengaduan dari peserta berdasarkan level keluhan yang disampaikan peserta, karena beda level keluhan akan berbeda pula waktu dan cara penanganan yang diberikan oleh pihak BPJS kesehatan. Ada tiga level keluhan peserta yaitu level hijau, kuning dan merah. Waktu penanganan pengaduan dari pihak BPJS kesehatan Cabang Padang yaitu sesuai dengan ketentuan *Service Level Agreement* (SLA) maksimal 3 hari kerja, baik itu penanganan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Penanganan langsung dilakukan pihak BPJS kesehatan yaitu dengan menghubungi secara langsung peserta yang bersangkutan atau peserta tersebut dapat datang ke kantor BPJS kesehatan Cabang Padang. Sedangkan untuk Penanganan keluhan tidak langsung direspon dan ditindaklanjuti melalui aplikasi saluran informasi dan penanganan pengaduan (SIPP) BPJS kesehatan Cabang Padang. Ada tiga level keluhan peserta yaitu level hijau, kuning dan merah. Waktu penanganan pengaduan dari pihak BPJS kesehatan Cabang Padang yaitu sesuai dengan ketentuan *Service Level Agreement* (SLA) maksimal 3 hari kerja.

5.2 Saran

Penulis menyarankan pihak BPJS kesehatan untuk tetap mengikuti perkembangan teknologi, karena dengan begitu pihak BPJS kesehatan dapat lebih mengembangkan lagi fitur-fitur pada aplikasi SIPP. Selain itu dengan mengikuti perkembangan teknologi pihak BPJS kesehatan Cabang Padang juga dapat memperluas media pemberian informasi, sehingga peserta dapat dengan mudah untuk memperoleh

informasi-informasi yang dibutuhkan peserta seputar JKN-KIS tanpa harus datang ke kantor BPJS kesehatan Cabang Padang, sehingga dapat menghemat dan mempermudah peserta tersebut. Dengan memberikan berbagai macam kemudahan kepada peserta, maka dapat mengurangi keluhan-keluhan dari peserta.

