

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN INFORMASI DAN
PENANGANAN PENGADUAN DI BPJS KESEHATAN
KANTOR CABANG LUBUKLINGGAU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Oleh:

RACHMAT SYUKRI

NIM. 07011282025153

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MARET 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN INFORMASI
DAN PENANGANAN PENGADUAN DI BPJS
KESEHATAN KANTOR CABANG LUBUKLINGGAU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

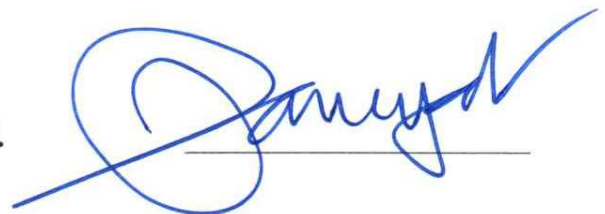
Oleh:

**RACHMAT SYUKRI
NIM. 07011282025153**

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 28 Februari 2024

Pembimbing

**Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si.
NIP.198801272019031005**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN INFORMASI
DAN PENANGANAN PENGADUAN DI BPJS
KESEHATAN KANTOR CABANG LUBUKLINGGAU**

SKRIPSI

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 22 Maret 2024**

TIM PENGUJI SKRIPSI

Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si.
NIP. 198801272019031005

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121000

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI

Ketua Jurusan

Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 196601221990031004

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rachmat Syukri

NIM : 07011282025153

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan“ ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 28 Februari 2024

A 10,000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10000', 'METEPA', 'TEMATI', and 'F7806ALX067117351'. The signature is in black ink and appears to be 'Rachmat Syukri'.

Rachmat Syukri
NIM. 07011282025153

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Just because it’s hard, doesn’t mean it’s impossible. You can do it.”

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini
Saya Persembahkan Kepada:

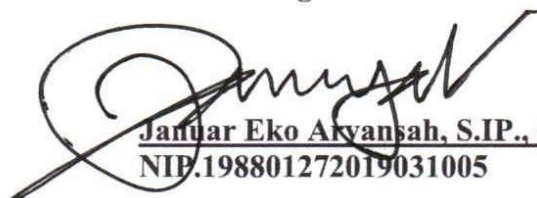
1. Kedua orang tua saya, Ayah Sits Ahimsa dan Ibu Romlah Tersayang.
2. Saudara dan saudari saya, Muhammad Ikhsan dan Fanny Eka Sari.
3. Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI.
4. Sahabat dan Teman-teman seperjuangan.
5. Almamater saya, Universitas Sriwijaya.

ABSTRAK

Manajemen pelayanan publik merupakan salah satu komponen yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan yang berfokus kepada publik perlu dimanajemen sebaik mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi sektor publik. Manajemen pelayanan yang baik akan berpengaruh pada pelayanan yang diberikan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan informasi dan penanganan pengaduan merupakan salah satu pelayanan yang wajib dimiliki oleh suatu instansi karena pelayanan ini dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan sebagai sarana dalam memberikan pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau menggunakan Teori Albrecht dan Zemke (1990:41). Metode yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh dari penelitian ini bersumber dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan manajemen pelayanan informasi dan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau telah berjalan dengan baik, namun perlu untuk mensosialisasikan produk layanan informasi dan penanganan pengaduan yang telah didigitalisasi untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan informasi dan penanganan pengaduan.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan.

Pembimbing



Januar Eko Aryanah, S.IP., S.H., M.Si.
NIP.198801272019031005

Indralaya, 21 Februari 2024
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



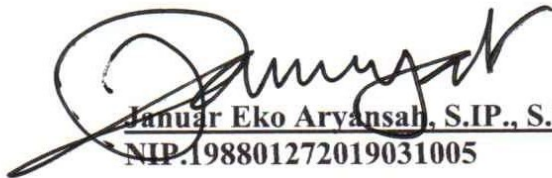
Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001


ABSTRACT

The management of public services stands as a crucial element in the delivery of effective public services. Services oriented toward the public necessitate optimal management to elevate the quality of offerings by public sector organizations. Proficient service management directly influences the services rendered and community satisfaction as recipients of these services. Information services and complaint handling represent essential components that agencies must provide, as they facilitate public access to information and serve as formal channels for grievance submission. The primary objective of this study is to conduct an analysis of the management of information services and complaint handling at the BPJS Kesehatan Lubuklinggau Branch Office, utilizing Albrecht and Zemke's Theory (1990: 41). The research methodology adopted is qualitative, employing a descriptive approach for data collection through interviews, observations, and documentation. The findings of this investigation reveal an effective implementation of information services and complaint handling management at the BPJS Kesehatan Lubuklinggau Branch Office. However, it is imperative to emphasize the promotion of digitized information service products and streamlined complaint handling processes to enhance public accessibility to information services and expedite complaint resolution.

Keywords: *Public Service Management, Public Services, Information Services and Complaint.*

Advisor


Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si.
NIP.198801272019031005

Indralaya, 28 February 2024
Chairman of The Department Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau”. Penelitian ini dibuat untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menempuh derajat sarjana S-1 Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

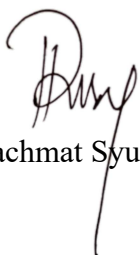
Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Pihak-pihak yang terkait itu di antaranya sebagai berikut:

1. Kedua orang tua dan adik-adik saya yang telah memberikan doa, semangat serta dukungan selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Bapak Dr. H. Azhar, S.H., M.Sc. LL.M selaku Wakil Dekan I Bidang Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA selaku Kepala Jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
5. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik dan selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberikan bimbingannya.
7. Kepala Cabang, Kepala Bidang, dan Seluruh Staf BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau.

8. Teman seperjuangan saya dalam melaksanakan kegiatan magang dan penelitian di BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau, Ahmad Pajri Pahlevi, Anjulita Naomi Limbong, dan Ulfa Annisa.
9. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Administrasi Publik angkatan 2020 khususnya Ilmyria Farahdila yang telah bersama-sama menempuh perkuliahan.
10. Teman-teman saya Andriansyah, Ilham Azhary, Iqbal Saputra, Iwan Mandala Putra, M. Rivanza Burdani, Rhamadona Khenedy, dan Vinchentia Perucha.
11. Seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
12. Dan terakhir semoga Allah SWT memberikan rahmat, rezeki, dan perlindungannya untuk orang-orang atau nama-nama yang saya sebutkan diatas, serta orang-orang yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Karena doa, dukungan, dan kebaikan semua pihak yang penulis sebutkan tadi maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Mohon maaf jika penelitian ini jauh dari kesempurnaan, namun penulis sudah berusaha sebaik mungkin dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Indralaya, 28 Februari 2024



Rachmat Syukri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen.....	10
2.1.2 Pelayanan Publik	13
2.1.3 Manajemen Pelayanan	15
2.1.4 Model Manajemen Segitiga Pelayanan	16
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian	33
3.2.1 Definisi Konsep.....	33
3.2.2 Fokus Penelitian.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.3.1 Data Primer.....	35
3.3.2 Data Sekunder	35

3.4	Informan Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1	Informan Penelitian	36
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	36
3.5	Teknik Analisis Data	37
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1	BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau	43
4.1.2	Visi dan Misi BPJS Kesehatan	44
4.1.3	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau	45
4.1.4	Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau.....	46
4.2	Hasil Penelitian Analisis Manajemen Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau	52
4.2.1	Strategi Pelayanan (Service Strategy)	53
4.2.2	Sumber Daya Manusia (Human Resources).....	60
4.2.3	Sistem Pelayanan (Service System)	69
4.3	Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP		88
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran Praktis.....	89
5.3	Saran Teoritis.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN		92

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Laporan Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2020-2022 Ombudsman RI.....	3
Tabel 2 Data Kunjungan Peserta PIPP BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau.....	5
Tabel 3 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4 Fokus Penelitian.....	33
Tabel 5 Matriks Hasil dan Temuan Penelitian	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kelambatan Respon.....	6
Gambar 2 Model Manajemen Pelayanan.....	16
Gambar 3 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 4 Teknik Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman.....	37
Gambar 5 Triangulasi Data.....	39
Gambar 6 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau.....	44
Gambar 7 Kanal PIPP BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau.....	47
Gambar 8 Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	48
Gambar 9 Aplikasi SIPP.....	49
Gambar 10 CHIKA.....	49
Gambar 11 Pandawa.....	50
Gambar 12 <i>Mobile Customer Service</i> BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau.....	50
Gambar 13 Instagram BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau.....	51
Gambar 14 Produk Layanan Informasi.....	56
Gambar 15 CCTV <i>Frontliner</i>	59
Gambar 16 Kanal PIPP dan Tablet Survei.....	63
Gambar 17 Alur Layanan PIPP.....	72
Gambar 18 Petunjuk Tempat.....	75
Gambar 19 Pamflet Informasi.....	79
Gambar 20 Ulasan Peserta di Google Maps.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	93
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	98
Lampiran 3. SK Pembimbing Skripsi.....	123
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	125
Lampiran 5. Surat Pemberitahuan Izin Penelitian Instansi.....	126
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Usulan Penelitian.....	127
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Seminar Proposal Penelitian.....	128
Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi.....	129
Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara.....	126

DAFTAR SINGKATAN

JKN: Jaminan Kesehatan Nasional

BPJS: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

SIPP: Sistem Informasi dan Penanganan Pengaduan

PIPP: Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan

Pandawa : Pelayanan Administrasi Melalui WA

RI: Republik Indonesia

KC: Kantor Cabang

CHIKA: *Chat Assistant JKN*

MCS: *Mobile Customer Service*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam tata kelola organisasi publik diperlukan manajemen atau pengelolaan yang baik terutama dalam bentuk pelayanan publik. Manajemen pelayanan publik merupakan suatu hal yang amat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berguna untuk memberikan pelayanan yang memenuhi asas dari pelayanan publik itu sendiri, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban sebagai perwujudan kewajiban dari setiap anggota organisasi sektor publik. Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan secara terpadu dan berkesinambungan perlu diterapkan oleh para aparat yang ada di pemerintah maupun organisasi publik guna mencapai serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi warga negara dan masyarakat. Menurut Follett dalam Kadarisman (2018:4), manajemen adalah seni di mana setiap tugas dapat diselesaikan oleh orang lain. Manajemen ini dapat dikatakan sebagai kemampuan mengelola dan mengendalikan individu lain agar organisasi dapat memenuhi target dalam waktu yang singkat dan juga efektif.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 yang menyangkut tentang Pelayanan Publik, menguraikan bahwa pelayanan publik merupakan segala rangkaian aktivitas yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan tiap warga negara atas barang, jasa, serta dalam pelayanan administrasi yang diberikan oleh organisasi publik sebagai pengampu pelayanan publik yang harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan

yang berlaku (pasal 1 ayat 6). Menurut Ratminto dan Winarsih (2012), pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan seperti dalam bentuk jasa maupun barang yang dilakukan oleh organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan publik yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Ajis et al., 2023). Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan suatu individu atau komunitas yang memiliki kebutuhan dalam organisasi yang berlandaskan atas suatu aturan dasar dan prosedur telah dibuat. Salah satu tolak ukur dari kinerja organisasi publik atau pemerintahan yang dapat dinilai langsung oleh masyarakat yaitu pelayanan publik karena dampaknya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat (Asmiatiningsih et al., 2021).

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:2), manajemen pelayanan dapat diartikan yaitu suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila masyarakat yang dapat kita gambarkan sebagai seorang pelanggan yang kita prioritaskan dengan fokus terhadap kebutuhan, keinginan, ataupun keperluan masyarakat seperti pandangan dan keinginan masyarakat, pengelompokan dalam pemberian tugas, dan juga komitmen.

Pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi publik dan badan atau lembaga di Indonesia ini tentu masih memiliki kekurangan, hal ini dapat kita lihat dari beberapa keluhan masyarakat yang disampaikan melalui platform digital seperti media sosial. Keluhan masyarakat tersebut tentu menurunkan citra organisasi publik atau pemerintah selaku pemberi pelayanan publik. Salah satu hal yang mempengaruhinya

yaitu manajemen pada pelayanan publik. Dalam kegiatan pelayanan publik, penting bagi pemberi layanan untuk memajemen segala proses kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu akan memunculkan kualitas yang baik terhadap pelayanan publik dan sebaliknya, apabila manajemen pelayanan publik itu buruk maka akan memunculkan rasa ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang dirasakan. Penyediaan sarana berupa sarana pengaduan bagi masyarakat merupakan salah satu bentuk pengawasan dari masyarakat untuk membantu melaksanakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan juga partisipatif (Muslimin, 2021).

Tabel 1 Laporan Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020 sampai dengan 2022

Tahun	Jumlah Laporan
2020	7204
2021	7184
2022	8292

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020-2022

Dari data diatas dapat kita lihat, bahwasanya masih terdapat laporan dari masyarakat mengenai pelayanan publik di Indonesia yang diberikan oleh pelaku pemberi pelayanan publik, yaitu pada tahun 2022 lalu, sebanyak 8292 laporan mengenai pelayanan publik yang dilaporkan oleh masyarakat pada Ombudsman Republik Indonesia. Jumlah laporan yang diterima ombudsman pada tahun 2022 naik sekitar 15% dari jumlah laporan pada tahun 2021.

BPJS Kesehatan merupakan salah satu organisasi publik yang merupakan badan hukum publik di bawah presiden dan bertanggung jawab langsung pada presiden. BPJS Kesehatan memiliki tugas untuk melaksanakan program jaminan kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia. Penyelenggaraan jaminan kesehatan ini tak luput

dari kegiatan pelayanan publik yang diberikan BPJS Kesehatan kepada masyarakat Indonesia yang menjadi peserta BPJS Kesehatan.

Pelayanan informasi dan penanganan pengaduan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan guna memberikan informasi dan menangani pengaduan masyarakat yang memerlukan informasi dan ingin mengadu mengenai permasalahan ataupun kendala yang dihadapi masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan yang mana pelayanan tersebut dapat diakses masyarakat dengan datang langsung ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan terdekat atau menghubungi layanan *care center* BPJS Kesehatan maupun secara *online* seperti melalui surat, surat elektronik, laman BPJS Kesehatan, aplikasi saluran informasi dan penanganan pengaduan, aplikasi *Mobile JKN*, aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan *online*, media sosial resmi BPJS Kesehatan, media massa, atau kanal pengaduan lain.

Pelayanan informasi dan penanganan pengaduan dapat dilakukan secara tatap muka ataupun daring, pelayanan informasi dan penanganan pengaduan yang dapat difasilitasi yaitu sebagai berikut:

- a. Permohonan informasi terkait kepesertaan BPJS Kesehatan
- b. Pengaduan terkait Kepesertaan BPJS Kesehatan
- c. Pendaftaran Bayi Baru Lahir menjadi peserta BPJS Kesehatan
- d. Besaran denda pelayanan peserta BPJS Kesehatan yang menunggak

Pelayanan informasi dan penanganan pengaduan ini diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan memudahkan masyarakat untuk memberikan pengaduan dengan responsif apabila mengalami masalah dalam menerima pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan ataupun dalam menerima informasi terkait program JKN.

Menurut data BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau tentang laporan data kunjungan peserta untuk mendapatkan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau pada tahun 2023, jumlah kunjungan peserta pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau tergolong cukup banyak.

Tabel 2 Data Kunjungan Peserta BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan.

Semester	Jumlah Kunjungan
Semester I (Januari-Juni)	484
Semester II (Juli, Agustus, September, November, Desember)	420

Sumber: BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau

Masalah dalam manajemen pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di BPJS Kesehatan meliputi beberapa hal, yaitu kurangnya aksesibilitas informasi yang mana masyarakat kurang mengetahui mengenai informasi yang mereka butuhkan tentang layanan kesehatan yang mereka terima terkhususnya program Jaminan Kesehatan Nasional, hal tersebut disebabkan karena kurangnya sosialisasi terkait program JKN pada masyarakat dan masyarakat yang tidak mengetahui akun resmi media sosial BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau seperti Instagram yang mana dalam akun Instagram BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau (@infojkn_lubuklinggau) memuat banyak konten mengenai informasi program JKN, sayangnya akun tersebut belum diketahui oleh banyak masyarakat. Kemudian, penanganan pengaduan yang memerlukan waktu yang tidak sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan sesuai aturan juga menjadi masalah dalam penanganan pengaduan yang diterima peserta. Selain itu, kurangnya koordinasi antara BPJS Kesehatan dengan Fasilitas Kesehatan juga menjadi masalah yang mana terkadang

terdapat Miskom antara BPJS Kesehatan dengan Fasilitas Kesehatan atau unit-unit yang terlibat dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional.

Gambar 1 Kelambatan Respon di Media Sosial BPJS Kesehatan KC



Sumber: diolah oleh penulis

Bukti dari lambatnya pelayanan yang dilakukan secara tidak langsung ialah pada saat peneliti mencoba menghubungi pelayanan informasi melalui media sosial BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau pada Hari Senin, 4 Desember 2023, Jam 13.01 WIB, pesan yang telah dikirimkan belum direspon sama sekali dengan respon yang lambat. Selain itu, saat observasi langsung ke lapangan, terdapat masyarakat yang merasa kurang puas dalam permohonan informasi publik karena memerlukan waktu yang cukup lama dalam proses verifikasi kantor pusat.

Dikutip dari (Linggaupos.co.id/2 Juli 2023/diakses 22 Oktober 2023), masalah mengenai Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang tidak dapat digunakan saat hendak berobat merupakan masalah yang sering ditemui oleh peserta yang berada dalam segmen PBI-JK atau Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan. Banyak peserta segmen PBI-JK tidak mengetahui apakah status kepesertaannya masih aktif atau tidak dikarenakan minimnya informasi yang diperoleh mereka, padahal kenyataannya informasi tersebut sangat mudah untuk dicari atau diketahui dengan datang ke FKTP (fasilitas kesehatan tingkat pertama) yakni puskesmas, dokter pribadi, dan klinik yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan atau langsung datang ke BPJS kantor cabang terdekat, serta melakukan pengecekan secara *online* melalui aplikasi *Mobile JKN*. Selain itu, masalah lain yang sering terjadi yaitu pasien BPJS yang diminta untuk menebus obat dengan alasan obat tersebut tidak ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Masalah tersebut terjadi karena kurangnya informasi dan pemahaman masyarakat mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional. Masyarakat kadang juga enggan untuk memberikan pengaduan ke pihak BPJS Kesehatan karena menganggap hal tersebut adalah hal yang lumrah serta kurang pahamnya masyarakat dengan alur pelayanan pengaduan ataupun informasi publik. Masalah-masalah di atas tentu menimbulkan rasa ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga memerlukan penanganan karena ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik tersebut.

Dalam proses kegiatan pelayanan publik, diperlukan manajemen yang baik dari pemimpin organisasi untuk mencapai kepuasan publik dan mencapai tujuan dari organisasi publik itu sendiri. Pelayanan informasi dan penanganan pengaduan merupakan salah satu kegiatan pelayanan publik yang diberikan oleh BPJS Kesehatan

untuk memberikan informasi dan menangani pengaduan yang dialami peserta BPJS Kesehatan, kegiatan pelayanan ini tentu memerlukan manajemen yang baik agar pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dapat membantu dan melayani masyarakat yang memerlukan bantuan dalam mendapatkan informasi dan mengadakan pengaduannya untuk ditangani dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan di atas, penulis tertarik untuk meneliti manajemen pelayanan informasi dan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau?
2. Apa yang dilakukan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau dalam memajemen pelayanan informasi dan penanganan pengaduan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau.
2. Untuk mengetahui apa yang dilakukan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau dalam memajemen pelayanan informasi dan penanganan pengaduan.

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis:
 - a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan Ilmu Administrasi Publik terkhususnya dalam fokus Manajemen Sektor Publik.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan acuan atau referensi dalam bidang karya ilmiah yang bermanfaat dalam menambah pengetahuan.
2. Manfaat Praktis:
 - a. Dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti berikutnya.
 - b. Dapat memberikan informasi mengenai manajemen pelayanan informasi dan penanganan pengaduan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Perundang-undangan:

- BPJS Kesehatan. (2022). Peraturan Direksi No. 19 Tahun 2022 tentang Pedoman Standar Layanan Peserta Program Jaminan Kesehatan. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Harahap, Nursapiah. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal ashri Publishing.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A Methods Sourcebook (Edition 3)*. Sage.

Jurnal:

- Adrian, M. R., Kutandi, C., & Pramukty, R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi: Sumber Daya Manusia, Bisnis, Teknologi. *JKA: Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(3), 126–133. <https://doi.org/10.59581>
- Ajis, A. H. D., Daga, R., Sujatmiko, & Syam, F. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 8, 227–234.
- Arif, Sukuryadi, & Fatimaturrahmi. (2017). Pengaruh Ketersediaan Sumber Belajar Di Perpustakaan Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran IPS Terpadu SMP Negeri 1 Praya Barat. *JISIP*, 1(2), 108–116.
- Ariyanto, M., Zulkifli, Hamirul, Darmawanto, & Tarjo. (2022). Manajemen Pelayanan Penumpang Di Terminal Bus. *Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis Dan Teknologi*, 2(1), 41–58.
- Asmiatiningsih, S., Ishaka, M., Mas'ud, & Nurlailah. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima. *Jurnal Komunikasi Dan Kebudayaan*, 8(1), 57–68.
- Mulyati, S., & Nafiza, H. (2020). Pengaruh Biaya Sumber Daya Manusia Dan Pengukuran Nilai Sumber Daya Manusia Terhadap Pelaporan Akuntansi Sumber Daya Manusia Pada PT BANK ACEH SYARIAH KANTOR PUSAT. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(2), 97. <https://doi.org/10.29103/jak.v8i2.2562>
- Muslimin. (2021). Manajemen Penanganan Pengaduan Pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. *MANOR: JURNAL Manajemen Dan Organisasi Review*, 3(2), 78–91. <https://doi.org/10.47354/mjo.v3i2.299>

- Paath, A., Liando, D., & Sampe, S. (2019). Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *JURNAL EKSEKUTIF*, 3(3), 1–10.
- Pasya, R. A., Rifa'i, M., & Azijah, D. N. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(12), 478–483. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6969480>
- Prastyo, V., & Sukmana, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 776–793.
- Retno, D. R. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Sari Indah Di Kabupaten Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 5(2), 93–103. <https://doi.org/10.51747/publicio.v5i2.1476>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11). <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178.
- Stella, M., & Rohman, Abd. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 12–19.
- Theresia, A. (2015). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja. *Pencerah Publik*, 2(2), 10–16. <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/pencerah>
- Toyib, H., Beniah Ndraha, A., & Telaumbanua, Y. (2022). Kolaborasi Sumber Daya Manusia Dalam Pencapaian Target Dan Sasaran Kinerja LKPJ Pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kabupaten Nias. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1508–1516.
- Usman, H., & Sjamsir, H. (2020). Manajemen Mutu Dosen. *BEduManageRs Journal: Journal Borneo Educational Management and Research Journal*, 1(1), 10–16.