

Analisis manajemen penanganan keluhan peserta program jaminan pemeliharaan kesehatan (PJPK) Sint Carolus, Jakarta tahun 2003

Resty Kiantini, author

Deskripsi Dokumen: <https://lib.ui.ac.id/bo/uibo/detail.jsp?id=77771&lokasi=lokal>

Abstrak

Manajemen Penanganan Keluhan adalah suatu prosedur yang jelas dan tetap yang dengan cepat dapat mengetahui, menilai dan mengatasi segala keluhan dan permasalahan yang dirasakan oleh pelanggan. Manajemen Penanganan keluhan ini telah dilaksanakan oleh Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (PJPK) Sint Carolus. PJPK adalah salah satu lembaga yang bergerak dalam program JPKM (Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat) yaitu suatu jaminan pelayanan kesehatan paripurna yang diperoleh seseorang setelah membayar kontribusi/iuran kepada suatu Badan Penyelenggara (Bapel) yang mengikat kontrak dan membayar praupaya (kapitasi) kepada jaringan Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) berjenjang (dari pelayanan dasar sampai pelayanan spesialis) yang terjaga mutunya untuk melayani peserta tersebut. PJPK merupakan salah satu Bapel JPKM yang terbaik di DKI Jakarta. Masalah yang ditemui di PJPK adalah meningkatnya jumlah keluhan peserta yaitu 33 keluhan pada tahun 2001 menjadi 66 keluhan pada tahun 2002.

Penelitian bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai manajemen penanganan keluhan yang dilaksanakan di PJPK. Jenis penelitian dalam studi ini adalah kualitatif. Sedangkan metode yang digunakan adalah melalui wawancara mendalam dan analisis data sekunder terhadap hasil laporan manajemen penanganan keluhan di PJPK. Informan yang diambil adalah petugas PJPK yang terkait dalam penanganan keluhan di Bapel PJPK, Basis, Direktur JPKM, Ketua Perbapel dan perusahaan yang menjadi peserta PJPK.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah dan kualitas petugas di PJPK dalam menangani keluhan peserta masih kurang dan terbatas. Sedangkan pengetahuan dan tanggapan petugas terhadap manajemen penanganan keluhan sudah baik dan positif. Dana untuk manajemen penanganan keluhan di PJPK tidak dialokasikan secara khusus tetapi dimasukkan kedalam dana-dana rutin yang ada di PJPK. Keluhan peserta PJPK meliputi aspek keluhan administrasi dan aspek keluhan pelayanan medis. Jenis keluhan peserta ada yang sifatnya non keluhan dan keluhan murni. Pedoman/SOP yang digunakan oleh Bapel dan Basis adalah sama yaitu prosedur tetap penanganan keluhan dan form laporan keluhan peserta PJPK. Sarana dalam manajemen penanganan keluhan adalah telepon, surat, komputer, kendaraan, form-form dan kotak saran. Kebijakan Direksi untuk manajemen penanganan keluhan baik di Bapel maupun di basis belum ada. Perencanaan baik di Bapel maupun di basis sama-sama menggunakan sistem bottom up. Uraian Penanganan keluhan Bapel termuat pada uraian kerja/job description bagian marketing dan pelayanan, tetapi pada pelaksanaannya penanggung jawab penanganan keluhan adalah manajer pelayanan, sedangkan di basis uraian kerja dan penanggung jawab penanganan keluhan berada dibawah penanggung jawab Basis. Evaluasi untuk penanganan keluhan telah dilakukan di Bapel dalam bentuk angket dan merekapitulasi dari buku keluhan, sedangkan evaluasi di Basis belum dilaksanakan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa PJPK telah melaksanakan manajemen penanganan keluhan dan didalam pelaksanaannya PJPK dan basis bersama-sama menangani keluhan peserta. Sehubungan dengan hal tersebut, maka ada beberapa saran yang penulis sampaikan, yaitu bagian-bagian lain agar dilibatkan dan koordinasi antar bagian agar ditingkatkan. Untuk melibatkan petugas dalam manajemen penanganan keluhan perlu ditingkatkan kualitasnya dengan pembinaan dan pelatihan. Selain itu PJPK agar lebih proaktif dalam melaksanakan penanganan keluhan, tidak hanya menunggu keluhan dari peserta saja. Untuk mengurangi keluhan yang masuk, pembinaan kepada PPK maupun penyuluhan kepada peserta agar ditingkatkan, oleh karena itu hendaknya didalam perencanaan dijadwalkan tidak hanya menangani keluhan tetapi juga kunjungan ke PPK maupun ke perusahaan dalam rangka mengantisipasi adanya keluhan dari peserta.

Daftar Bacaan : 29 (1981-2003)

<hr><i>Analysis Grievance Management of Participant in Health Care Insurance Program (PJPK) Sint Carolus, Jakarta 2003 Grievance Management is a clear and fixed procedure to know, assess and solve quickly all of complaint and problem raised by customer. Grievance Management have been implemented by Health Care Insurance Program (PJPK) Sint Carolus. PJPK is an Institute which runs in Public Health Care Insurance (JPKM) Program, a complete health service guarantee is obtained by someone after paying contribution 1 fee to JPKM Carrier (Bapel) which ties contract and pays the capital to the Health Services Network (PPK) mechanism (Form Basic Services to Specialist's Services). PJPK is one of the best Bapel JPKM in DKI Jakarta Province. The PJPK' problems is there are increasing complaint of participants in 2001 is 33 complaint and 2002 is 66 complaint.

Research aim to get deeper information conducted in PJPK. Research kind of this study is qualitative. Whereas the used method is through deep interview and secondary data analysis to the report result of grievance management in PJPK. The Informans are related PJPK officers of grievance in Bapel PJPK, Basis, JPKM of Directoe, Head of Perbapel and the company which become PJPK Participant.

Research result shows that the PJPK officer's quality and amount in grievance of participants are still lack and limited. Meanwhile the officers' response and knowledge to grievance management have positive and good. The fund for Grievance Management in PJPK is not allocated specifically but entered in existed routine fund in PJPK. Grievance of PJPK participant cover aspect grievance of administration and grievance of medical service. Kind of PJPK participant' complaint there is which the non complaint and complaint of purification. SOP used by Bapel and Basis are the same, Permanent procedure of Grievance and PJPK participants' complaint report form. Means of Grievance Management are telephone, letter, computer, vehicle, forms and box of idea. Management Policy of Management Grievance in Bapel and Basis don't exist yet. The planning both in Bapel and Basis use bottom-up system. Bapel Grievance description are covered in Job Description of Service and Marketing, But its Grievance Responsibility Implementation is Service Manager, Meanwhile Job Description and Grievance Responsibility is covered by Basis. Evaluation of Grievance has been conducted in Bapel I Bapel in Questionnaire shape and Recapitulate from the complaint book, Whereas Basis evaluation is not implemented yet.

So it can be concluded that PJPK has implemented Grievance Management and its implementation both

PJPK and Basis handle participants' complaint. Related to the above, The writer suggests some ideas, That other departments are involved and increased inter department coordination. Involving the officers in Grievance Management, It needs to increase their qualities by training and building skill. Besides, PJPK is more proactive to implement Grievance, not also waiting for participants' complaint. Decreasing the complaint which enter the building skill to PPK and Illumination to participants in order to increase, That's why The Planning Schedule not only Grievance but also Visit to PPK and to the Companies to anticipate participants' complaint.

Reading Index : 29 (1981 - 2003).</i>