



Penanganan Keluhan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata

¹Faisal Yusup Isnen, ²Fransiska Agustina
^{1,2}Universitas Teknologi Digital

Alamat Surat

Email: ¹faisal10121075@digitechuniversity.ac.id*,
²fransiskaagustina@digitechuniversity.ac.id

Article History:

Diajukan: 15 Juli 2025; Direvisi: 4 Agustus 2025; Accepted: 5 April 2026

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji penanganan keluhan pasien BPJS Kesehatan di RSUD Oto Iskandar Dinata yang mengalami peningkatan kunjungan dan keluhan terkait pelayanan administrasi, sistem pendaftaran online, serta ketersediaan obat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan triangulasi data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian bertujuan mengidentifikasi keluhan utama, cara penanganan, dan efektivitas terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian mendapatkan keluhan utama meliputi keterbatasan stok obat, kuota pelayanan, dokter, jam praktek dokter, gangguan sistem pendaftaran online, dan permintaan naik kelas. Kondisi saat ini menunjukkan stok obat terbatas karena lonjakan pasien, rasio dokter tidak sebanding dengan jumlah pasien, dan gangguan aplikasi Mobile JKN. Meskipun menghadapi keterbatasan tersebut, pengelolaan keluhan pasien BPJS di RSUD Oto Iskandar Dinata dinilai sudah sesuai dengan kriteria pengelolaan keluhan yang baik.

Kata kunci: Penanganan keluhan, BPJS Kesehatan, Pelayanan Kesehatan, RSUD, Pasien Jaminan Kesehatan

ABSTRACT

Financial literacy is defined as an individual's capacity to understand, manage, and make appropriate financial decisions. This study examines the effect of GPA and pocket money on the financial literacy of Digital Technology University students, both individually and together. The research was conducted using a quantitative method involving 100 Digital Technology University students as respondents. Data collection used a questionnaire instrument, then processed with IBM SPSS Statistics 30.0 software. The research findings reveal that GPA has a positive and significant effect on financial literacy, as well as pocket money which also has a positive and significant effect on financial literacy among students. In addition, the combination of GPA and pocket money together proved to have a significant effect on students' financial literacy.

Keywords: Complaint handling, BPJS Kesehatan, Health Services, RSUD, National Health Insurance Patients.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran vital dalam sistem kesehatan Indonesia sebagai institusi pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap warga negara yang dijamin dalam

UU 1945 dan harus diwujudkan melalui upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Amraeni & Nirwan, 2021). BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang dibentuk pemerintah Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 untuk mengelola Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Lembaga ini bertujuan memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia dengan manfaat yang mencakup pelayanan (Kementrian Kesehatan, 2013). Meskipun telah berhasil meningkatkan akses kesehatan, BPJS Kesehatan masih menghadapi tantangan dalam penyediaan fasilitas dan kualitas pelayanan, terutama perbedaan kualitas pelayanan antara peserta BPJS dan pasien umum yang berpotensi memunculkan keluhan (Krisantus Lou Musu, 2020)..

Penanganan keluhan pasien merupakan indikator krusial dalam menilai kualitas layanan rumah sakit yang berdampak langsung terhadap kepuasan pasien, dimana rumah sakit yang mampu menangani keluhan dengan baik cenderung memiliki tingkat kepuasan tinggi dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas masyarakat terhadap layanan kesehatan (Sri Wahyuni, et all., 2023). Pasien BPJS Kesehatan menghadapi kendala khusus dalam sistem rujukan berjenjang yang memperlambat akses ke layanan kesehatan kompleks, ditambah dengan permasalahan antrian panjang di rumah sakit yang mengakibatkan waktu tunggu lama sebelum mendapatkan pelayanan medis (Nasruddin & Anisah, 2018). Penanganan keluhan pasien bukan hanya tanggung jawab rumah sakit tetapi juga merupakan strategi penting untuk meningkatkan nilai keseluruhan rumah sakit, karena membantu mengidentifikasi masalah dalam layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan (Aries Wahyuningsih, 2023). Selain itu, penanganan keluhan yang baik juga berfungsi mencegah citra buruk, mengingat jika keluhan tidak ditangani dengan baik, pasien dapat menyebarkan pengalaman negatifnya yang berpotensi merusak reputasi fasilitas kesehatan (Nur Sakina, 2024)

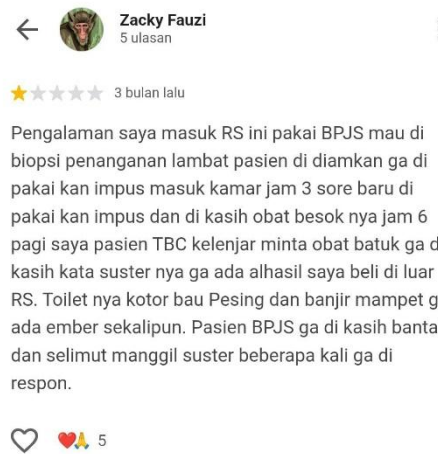
RSUD Oto Iskandar Dinata diresmikan pada tahun 2021 dan berlokasi di Jalan Raya Gading Tutuka, Kampung Cincin Kolot, Desa Cincin, Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung. Rumah sakit ini menjadi salah satu rumah sakit rujukan utama yang melayani masyarakat Kabupaten Bandung.

Gambar 1.1
Ulasan Rating RSUD Oto Iskandar Dinata



Karena statusnya sebagai rumah sakit rujukan utama yang menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan untuk pasien BPJS Kesehatan maupun pasien umum. Saat ini, RSUD Oto Iskandar Dinata mendapatkan rating 4.2/5.0 dari 2.916 total ulasan, menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik. Namun, seperti rumah sakit lainnya yang melayani pasien BPJS Kesehatan, rumah sakit ini menghadapi berbagai tantangan dalam pelayanan termasuk antrian panjang, keterbatasan tenaga medis, kelengkapan fasilitas, dan sistem administrasi yang kompleks. Kondisi ini sering menimbulkan keluhan dari pasien yang merasa layanan yang diterima belum optimal.

Gambar 1.2
Ulasan Pasien BPJS RSUD Oto Iskandar Dinata



Berdasarkan pengamatan Google Review, RSUD Oto Iskandar Dinata menerima berbagai tanggapan pasien mengenai kualitas layanan, termasuk kritik tentang proses pelayanan yang kurang efisien dan disparitas standar pelayanan antara peserta BPJS Kesehatan dengan pasien mandiri. Dari latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang digunakan:

1. Bagaimana jenis keluhan yang paling sering disampaikan oleh pasien BPJS Kesehatan terkait pelayanan di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata?
2. Bagaimana penanganan keluhan pasien BPJS Kesehatan yang diterapkan oleh Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata?
3. Bagaimana efektifitas penanganan keluhan pasien pada kepuasan pasien pengguna BPJS?

1.1 KAJIAN TEORI

1.1.1 Manajemen Rumah Sakit

Menurut Kemenkes RI, manajemen rumah sakit merupakan rangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian seluruh komponen pelayanan kesehatan baik klinis maupun non-klinis untuk menjamin mutu layanan dan efisiensi operasional rumah sakit.

1.1.2 Keluhan Pasien

Menurut Kotler dan Keller (2016), keluhan adalah respons ketidakpuasan akibat perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima, yang berfungsi sebagai umpan balik penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam konteks BPJS Kesehatan, keluhan pasien sangat penting dianalisis karena melibatkan banyak peserta dengan beragam latar belakang, dimana setiap ketidakpuasan dapat mempengaruhi persepsi. Menurut (De Jager, 2017) ketika layanan berada di bawah harapan, akan terjadi negative disconfirmation yang menimbulkan keluhan.

Kesenjangan yang sering terjadi adalah kesenjangan komunikasi seperti waktu tunggu lebih lama dari yang dijanjikan dan kurangnya empati tenaga kesehatan yang membuat pasien merasa tidak dihargai. Dalam konteks JKN, kesenjangan ini diperparah oleh perbedaan perlakuan antara pasien umum dan BPJS yang menciptakan persepsi ketidakadilan (Triwardani, Y, 2017).

1.1.3 Pelayanan Kesehatan

Menurut Kementerian Kesehatan RI, pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk upaya yang diselenggarakan secara individu atau kolektif oleh organisasi untuk menjaga, memelihara, dan meningkatkan kesehatan masyarakat, sebagaimana tertuang dalam Permenkes No. 43 Tahun 2019 yang menjadi acuan resmi sejak tahun 2020. Kemenkes menekankan bahwa pelayanan kesehatan di Indonesia harus berorientasi pada kecepatan akses, keadilan sosial, dan mutu pelayanan yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat. Menurut (Agustina et al. 2023) Strategi rumah sakit dalam mempertahankan eksistensi dan mencapai kemajuan adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan terhadap pasien.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dimana metode ini untuk menggambarkan atau menganalisis suatu fenomena, peristiwa, atau aktivitas sosial tanpa bertujuan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2017). Informan yang digunakan sebanyak tujuh informan yang terdiri dari, dua orang humas, satu orang staff pendaftaran, dua orang perawat, dan dua orang pasien. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. serta metode analisis data yang digunakan menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Jenis keluhan yang paling sering disampaikan oleh pasien BPJS Kesehatan terkait pelayanan di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata

Keluhan pasien di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata didominasi oleh masalah sistem pendaftaran online yang rumit dan sering mengalami gangguan teknis. Banyak pasien tidak familiar dengan aplikasi Mobile JKN sehingga memilih mendaftar offline, namun hal ini menciptakan konflik karena sistem mengutamakan pendaftar online. Masalah ketersediaan stok obat juga menjadi keluhan utama karena volume pasien yang tinggi tidak sebanding dengan stok yang tersedia. Di layanan rawat inap, pasien sering mengeluh karena tidak dapat naik kelas BPJS sesuai keinginan mereka. Keluhan lainnya meliputi kuota pasien yang terbatas sesuai ketersediaan dokter dan penolakan pasien BPJS di IGD karena ketidakpahaman prosedur. Secara keseluruhan, permasalahan ini bermuara pada kurangnya edukasi pasien, keterbatasan sumber daya rumah sakit, dan sistem teknologi informasi yang belum optimal.

3.2 Penanganan keluhan pasien BPJS Kesehatan yang diterapkan oleh Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata

Sistem penanganan keluhan di RSUD Oto Iskandar Dinata menggunakan kategorisasi berdasarkan urgensi, yaitu keluhan hijau untuk masalah non-urgent yang diselesaikan dalam tiga hari kerja dan keluhan merah untuk masalah urgent yang berkaitan dengan hukum dan harus segera diselesaikan. Prosedur dimulai dari petugas yang menerima keluhan lalu menyampaikan ke humas untuk koordinasi lebih lanjut, dengan dukungan petugas khusus di poliklinik dan berbagai sarana komunikasi seperti Instagram, email, call center, dan aplikasi Sipeka.

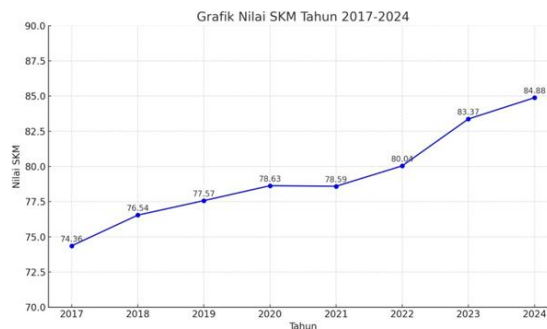
Untuk keluhan stok obat, rumah sakit meminta pasien menunggu dan memberikan copy resep, meskipun sering menimbulkan persepsi negatif. Keluhan naik kelas BPJS ditangani dengan penjelasan langsung dari perawat dan jika perlu dilakukan mediasi melalui humas. Masalah pendaftaran online diatasi dengan bantuan langsung petugas dalam keadaan darurat, sementara konflik kuota diselesaikan dengan memprioritaskan pendaftar online atau memberikan rujukan

ke rumah sakit lain. Keluhan penolakan pasien BPJS di IGD ditangani dengan pemeriksaan untuk menentukan tingkat kegawatdaruratan, dan jika tidak darurat, pasien diarahkan mendaftar sebagai pasien umum meskipun sering ditolak pasien. Sistem pengelolaan ini dinilai sudah memenuhi kriteria pengelolaan keluhan yang baik dengan memberikan respon cepat, komunikasi yang baik, dan solusi yang memadai.

3.3 Efektifitas penanganan keluhan pasien pada kepuasan pasien pengguna BPJS

Penanganan keluhan pasien BPJS di RSUD Oto Iskandar Dinata berhasil meningkatkan kepuasan pasien melalui sistem pengelolaan yang responsif dan evaluatif. Keberhasilan ini sesuai dengan teori kepuasan pelanggan Oliver (1980) dan Kotler & Keller (2016) yang menyatakan kepuasan tercapai ketika ekspektasi dipenuhi atau dilampaui. Rumah sakit menunjukkan komitmen dengan bertindak cepat menyelesaikan masalah dan melakukan evaluasi berkelanjutan, yang terbukti dari peningkatan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Grafik 3.1
Grafik Nilai SKM 2017 – 2024



RSUD Oto Iskandar Dinata telah menerapkan layanan kesehatan yang komprehensif sesuai standar Permenkes No. 43 Tahun 2019 yang mencakup empat unsur pelayanan kesehatan. Untuk aspek promotif, rumah sakit melaksanakan Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS), penyuluhan gizi, pelatihan dan sosialisasi ke sekolah dan puskesmas, meskipun penjadwalan masih perlu dioptimalkan. Aspek preventif diwujudkan melalui edukasi menggunakan poster dan banner yang dipasang di seluruh area rumah sakit, terutama di tempat-tempat strategis yang sering dilalui pengunjung. Untuk pelayanan kuratif, rumah sakit memberikan pengobatan pasca diagnosa berupa pemberian obat dan tindakan pembedahan sesuai kebutuhan. Sedangkan aspek rehabilitatif dilakukan melalui pemulihan psikososial pasien, fisioterapi, kontrol rutin hingga pasien pulih sepenuhnya, serta layanan rawat jalan. Implementasi keempat unsur pelayanan ini menunjukkan bahwa RSUD Oto Iskandar Dinata telah memenuhi standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan Kementerian Kesehatan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Keluhan pasien BPJS mencerminkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan, meliputi keluhan medis rawat jalan (ketidaktersediaan obat), rawat inap (keinginan naik kelas perawatan), dan non-medis (pendaftaran online tidak optimal, kuota habis, penolakan IGD), menunjukkan adanya celah antara pelayanan rumah sakit dan kebutuhan pasien.
2. RSUD Oto Iskandar Dinata menerapkan sistem penanganan keluhan yang sistematis dengan klasifikasi berdasarkan urgensi menggunakan kode warna, ditindaklanjuti melalui rapat, disposisi komite medik, dan pelibatan humas. Rumah sakit menyediakan berbagai kanal

keluhan dan menangani secara langsung atau meneruskan ke bagian yang lebih tinggi dengan pendekatan kolaboratif dan komunikasi terbuka.

3. Penanganan keluhan terbukti efektif meningkatkan kepuasan pasien BPJS melalui respon cepat, komunikasi terbuka, dan solusi jelas yang menciptakan kesesuaian antara ekspektasi dan realita. Sesuai teori Oliver dan Kotler & Keller, sistem penanganan yang responsif berhasil membangun persepsi positif dan memperkuat citra pelayanan publik yang transparan.

4.2 Saran

4.2.1 Untuk Peneliti Selanjutnya

Disarankan meneliti penerapan aplikasi pengaduan keluhan SIPEKA yang telah dibuat oleh RSUD Oto Iskandar Dinata.

4.2.2 Untuk Rumah Sakit

Rumah sakit sebaiknya melakukan evaluasi rutin terhadap keluhan untuk mengidentifikasi pola masalah berulang dan meningkatkan sosialisasi prosedur BPJS kepada pasien. Perlu peningkatan kapasitas tim penanganan keluhan, perluasan akses kanal digital, dan pelatihan komunikasi efektif bagi petugas. Rumah sakit juga disarankan membuat sistem monitoring tindak lanjut yang transparan dan menjadikan feedback pasien sebagai dasar inovasi layanan berkelanjutan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Fransiska, and Sania Septiani Surachman. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang." *Jurnal Simki Economic* 6(2):421–29. doi: 10.29407/jse.v6i2.342.
- Amraeni, Y., & Nirwan, M. (2023). Perbandingan Pengetahuan Sikap dan Praktik Masyarakat pada Wilayah Urban dan Rural Daerah Endemik Filariasis di Kabupaten Bogor. *ASPIRATOR - Journal of Vector-Borne Diseases Studies*, 14(2), 119–132. <https://doi.org/10.58623/aspirator.v14i2.13>
- Aries Wahyuningsih (2023) Identifikasi Alur Penanganan Komplain Pasien di RSUD Simpang Lima Gumul Kediri. <https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/jarsi/article/view/720/573>
- De Jager, C. A., Msemburi, W., Pepper, K., & Combrinck, M. I. (2017). Dementia Prevalence in a Rural Region of South Africa: A Cross-Sectional Community Study. *Journal of Alzheimer's Disease*, 60(3), 1087–1096. <https://doi.org/10.3233/JAD-170325>
- Kotler, & Keller. (2016). Manajemen Pemasaran (13 ed.). (B. Sabran, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Krisantus Lou Musu. (2020). Analisis Sitem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/25441/16961>.
- Nasruddin, & Anisah, N. M. S. (2018). Mekanisme Pelayanan Dan Penertiban Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, Vol. 3. Diambil dari www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP
- Nur Sakina Putri Rudi (2024). Persepsi Peserta BPJS Terhadap Manajemen Komplain Petugas Humas Dalam Penanganan Keluhan di UPT RSUD Lanto Dg. Pasewang. <https://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP/article/view/1173>
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sri Wahyuni, Muhammad Farhan Harahap, & Dedy Rahman Siregar. (2023). Korespondensi Dan Presentasi Bisnis Serta Penanganan Keluhan Pelanggan. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(30), 1322–1342.

Triwardani, Y. (2017). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*. Diambil dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/35713>