

JURNAL SKRIPSI

**HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN MOTIVAS PESERT JKN KIS DENGAN
PENYAMPAIAN TINGKAT KELUHAN MELALUI APLIKASI SIPP DI
BPJS KESEHATAN CABANG MOJOKERTO**



APRILLIANA WULANDARI

1923201007

**PROGRAM STUDI SI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT
MOJOKERTO
2021**

PERNYATAAN

Dengan ini saya selaku mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto:

Nama : Aprilliana Wulandari
NIM : 1923201007
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Setuju/~~tidak setuju~~*) naskah jurnal ilmiah yang disusun oleh yang bersangkutan setelah mendapat arahan dari pembimbing, dipublikasikan dengan/~~tanpa~~*) mencantumkan nama tim pembimbing sebagai co-author.

Demikian harap maklum.

Mojokerto, 11 Maret 2022

Aprilliana Wulandari
NIM. 1923201008

Mengetahui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Arief Fardiansyah, ST., M.Kes.
NIK. 220 250 007

Dwi Helynarti S, S.Si., S.K.M., M.Kes.
NIK. 220 250 010

HALAMAN PENGESAHAN

JURNAL SKRIPSI

**HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN MOTIVAS PESERT JKN KIS DENGAN
PENYAMPAIAN TINGKAT KELUHAN MELALUI APLIKASI SIPP DI
BPJS KESEHATAN CABANG MOJOKERTO**



Aprilliana Wulandari
NIM. 1923201007

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Arief Fardiansyah, ST., M.Kes.
NIK. 220 250 007

Dwi Helynarti S, S.Si., S.K.M., M.Kes.
NIK. 220 250 010

HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN MOTIVAS PESERT JKN KIS DENGAN PENYAMPAIAN TINGKAT KELUHAN MELALUI APLIKASI SIPP DI BPJS KESEHATAN CABANG MOJOKERTO

Aprilliana Wulandari

Program Studi Kesehatan Masyarakat
aprillianawulan2804@gmail.com

Arief Fardiansyah, ST., M.Kes.

Dosen Prodi S1 Ilmu Keperawatan Stikes Majapahit Mojokerto
arieffardiansyah123@gmail.com

Dwi Helynarti S, S.Si., S.K.M., M.Kes.

Dosen Prodi S1 Ilmu Keperawatan Stikes Majapahit Mojokerto
dwiHelynarti@gmail.com

Abstrak

Aplikasi SIPP merupakan Aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan, merupakan aplikasi untuk menampung keluhan dan pusat informasi peseta terhadap pelayanan yang diberikan oleh Program JKN. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengetahuan dan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan melalui aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto. Desain penelitian yang digunakan adalah analitik korelasional dengan pendekatan Cross Sectional. Jumlah populasi sebanyak 1.4.6.2 responden, diambil menjadi sampel sebanyak 314 responden dengan teknik Purposive Sampling. Prosedur pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner untuk variabel pengetahuan dan motivasi dan dokumentasi untuk variabel penyampaian keluhan. Hasilnya diolah melalui tahap editing, coding, scoring, tabulating dan diuji dengan menggunakan uji Chi Square. Hasil penelitian yang menunjukkan pengetahuan Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto Tahun 2021 menunjukkan sebagian besar berpengetahuan kurang. Motivasi Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP sebagian besar memiliki motivasi lemah. Penyampaian keluhan Peserta JKN KIS melalui Aplikasi SIPP sebagian besar melakukan penyampaian keluhan ringan. Ada hubungan pengetahuan peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan. Ada hubungan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS. Pihak BPJS dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan pasien, dengan menghubungi pasien guna menanggulangi kesalahpahaman (miss understanding) dalam penerima informasi yang berdampak ketidaknyamanan kedua belah pihak. Pelayanan terhadap keluhan peserta yang terkontrol dengan baik, mampu memberikan manfaat terhadap peningkatan pelayanan secara keseluruhan.

Kata kunci: Pengetahuan, Motivasi Peserta JKN KIS, Penyampaian Keluhan Melalui Aplikasi SIPP

Abstract

The SIPP application is an application created by BPJS Health, an application to accommodate complaints and a participant information center for services provided by the JKN Program. The purpose of this study was to determine the relationship between knowledge and motivation of JKN KIS participants with submitting complaints through the SIPP application at BPJS Kesehatan Mojokerto Branch. The research design used is correlation analytic with a cross sectional approach. The total population is 1.4.6.2 respondents, taken as a sample of 314 respondents with purposive sampling technique. The data collection procedure uses a questionnaire sheet for the knowledge and motivation variables and documentation for the complaint submission variable. The results are processed through the stages of editing, coding, scoring, tabulating and tested using the Chi Square test. The results of the study showing the knowledge of JKN KIS participants about the SIPP application at BPJS Kesehatan Mojokerto Branch in 2021 showed that most of them had less knowledge. Most of the JKN KIS Participants' motivation regarding the SIPP application has weak motivation. Submission of complaints JKN KIS participants through the SIPP Application mostly make minor complaints. There is a relationship between the knowledge of JKN KIS participants and the submission of complaints. There is a relationship between the motivation of JKN KIS participants and the submission of complaints at BPJS. The of BPJS is required to provide answers to patient complaints, by contacting patients to overcome misunderstandings (miss understanding) in receiving information that causes inconvenience to both parties. Well-controlled service for participant complaints is able to provide benefits to overall service improvement.

Keywords: Knowledge, Motivation of JKN KIS Participants, Submission of Complaints Through the SIPP Application

A. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsurnya kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana di maksud dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka diperlukan pembentukan badan penyelenggaraan yang berbentuk badan hukum publik berdasarkan prinsip kegotong royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepersertaan bersifat wajib, dan amanat, dan

hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta (Nurjannah dkk, 2018:274).

UU No.40 Tahun 2004 menjelaskan tentang Sistem..Jaminan..Sosial Nasional yang di dalamnya menetapkan program..Jaminan Kesehatan..Nasional (JKN) sebagai salah satu program jaminan sosial dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Pada 1 Januari 2014 Pemerintah resmi mengoperasikan BPJS Kesehatan atas perintah UU Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, yang memiliki target dimana pada tahun 2019 seluruh penduduk Indonesia harus menjadi peserta BPJS Kesehatan (Novitasari, dkk, 2019:39-40).

Aplikasi SIPP merupakan aplikasi Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan yang diperuntukkan untuk menampung keluhan dan pusat informasi peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh Program JKN Kis. Saluran informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) merupakan Aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan pada tahun 2017. SIPP dianggap sebagai solusi bagi peserta agar terhindar dari kesulitan pengelolaan administrasi kepesertaan JKN Kis dengan informasi yang terjaga kualitas, validitas dan integritasnya (Lestari, dkk, 2018:2).

Pengetahuan pada dasarnya terdiri dari sejumlah fakta dan teori yang memungkinkan seseorang untuk dapat memecahkan masalah yang dihadapinya. Pengetahuan tersebut diperoleh baik dari pengalaman langsung maupun melalui pengalaman orang lain (Notoatmojo, 2010:54). Pengetahuan masyarakat tersebut, atau masyarakat yang menyatakan mengetahui adanya fasilitasi pelayanan pengaduan umumnya dengan memperhatikan sarana fisik yang tersedia di lembaga tersebut yaitu adanya atau keberadaan kotak saran di dinding gedung pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan terhadap keinginan untuk menyampaikan keluhan kepada penyelenggaraan pelayanan sebagian besar akan menyampaikan keluhan jika memiliki kesempatan tersebut (Bapenas, 2010:15).

Komplain atau keluhan yang disampaikan oleh peserta JKN KIS tersebut merupakan hal yang tidak bisa terlepas dari instansi. Komplain merupakan salah satu bentuk perhatian peserta terhadap instansi yang terkait untuk meningkatkan

pelayanannya. Karena menanganinya adalah suatu bentuk peningkatan kepercayaan pada peserta serta acuan bagi instansi untuk membuat sistem mereka menjadi lebih baik (Nurjannah dkk, 2018:275).

BPJS Kesehatan Mulai Beroperasi tahun 2014 dengan jumlah 121,6 juta peserta, tahun 2016 meningkat menjadi 171,9 peserta (BPJS Kesehatan, 2016:1). Per tanggal 10 Mei 2019 total jumlah peserta sebesar 221.580.743 serta tingginya jumlah akses masyarakat terhadap program jaminan kesehatan (JKN-KIS) (BPJS Kesehatan, 2020:3). Perkembangan jumlah kepesertaan JKN-KIS secara nasional sampai dengan 30 November 2019 adalah 222.818.475 jiwa dan targetnya di akhir tahun 2019 dapat mencapai semuanya atau minimal 90% dari total penduduk Indonesia (Nurmalasri, 2020:35). Data per. Februari 2020, jumlah kepesertaan di Provinsi Jawa Timur sebesar 69,54%. Jumlah penduduk Provinsi Jawa Timur tahun 2018 sebesar 39.500.851 jiwa. Artinya, diperkirakan masih ada 12.148.878 penduduk yang belum memiliki jaminan kesehatan (Nurmariyani, dkk, 2020:1). Jumlah peserta JKN Kis di Wilayah Cabang Mojokerto tahun 2019 sebesar 807.943 orang dari 1.133.988 jiwa penduduk Mojokerto atau sebesar 71,25%. Fenomena di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto ditemukan bahwa rata-rata jumlah keluhan peserta JKN KIS yang masuk meningkat dan kemudahan-kemudahan aplikasi yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan belum dimanfaatkan secara optimal oleh peserta.

Semakin banyaknya pengaduan keluhan peserta dapat menunjukkan bahwa masyarakat tidak merasa puas atas pelayanan yang mereka terima baik dari masalah administrasi, medis maupun non medis meliputi keluhan iuran Program JKN-KIS, keluhan pelayanan administrasi, dan keluhan pelayanan kesehatan, keluhan pelayanan obat, keluhan sikap petugas baik medis maupun nonmedis.

Data Pengaduan dari tarikan Aplikasi SIPP Tahun 2020, sebanyak 13% dari 807.943 peserta JKN KIS melakukan pengaduan atau keluhan melalui aplikasi SIPP. Berdasarkan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara tanggal 20 Januari 2021 pada 10 peserta JKN KIS yang datang, 6 orang (60%) yang tidak menyalurkan keluhan melalui aplikasi SIPP mengaku tidak tahu jika ada program tersebut dan kurang termotivasi untuk menyalurkan keluhan melalui program itu. Sedangkan 4 orang (40%) yang menyampaikan keluhan melalui aplikasi SIPP

mengaku telah tahu dan termotivasi untuk memanfaatkan aplikasi SIPP sebagai media menyampaikan keluhan. Untuk keluhan yang disampaikan yaitu tentang perubahan identitas nama, pelayanan kesehatan (Sistem rujukan berjenjang/rujukan online), iuran tidak sesuai, Ketentuan dan Prosedur pembayaran Denda Pelayanan.

Sebuah perusahaan yang tumbuh dan berkembang tentunya tidak akan terlepas dari masalah. Upaya penanganan keluhan peserta dapat memberikan manfaat besar bagi perusahaan tersebut antara lain, akan terciptanya hubungan baik antara peserta dan perusahaan, mengetahui aspek pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya, memberikan kepuasan bagi peserta, mempertahankan citra positif perusahaan dan menghindari publisitas negatif (Nurjannah dkk, 2018:277). Untuk itu BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto ikut berperan aktif dalam pengoptimalan untuk menampung keluhan dan komplain peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh JKN Kis. Perilaku memanfaatkan aplikasi SIPP untuk mengungkapkan keluhan tentang pelayanan berhubungan dengan pengetahuan peserta. Teori pembentukan perilaku, bahwa munculnya sebuah perilaku dilatarbelakangi oleh stimulus. Stimulus tersebut menghasilkan respon yang muncul dari dalam diri individu sebagai inner drive atau dorongan dari dalam. Inner drive digunakan seseorang untuk memenuhi kebutuhan dalam menghadapi lingkungan yang dihadapinya. Pengetahuan merupakan salah satu stimulus dalam pembentukan perilaku tersebut (fauzian, dkk, 2016:1639). Perilaku memanfaatkan aplikasi SIPP untuk mengungkapkan keluhan tentang pelayanan berhubungan dengan motivasi peserta. Perilaku seseorang suatu tertentu biasanya ditentukan oleh kebutuhan yang paling kuat. Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan, serta memelihara perilaku manusia (Pahlevi, 2016:139). Dampak apabila peserta tidak memanfaatkan aplikasi SIPP adalah keluhan tidak tersampaikan dengan cepat, atau bahkan tidak diterima dengan baik, akhirnya tidak tercipta solusi tepat guna.

Penanganan komplain/keluhan merupakan salah satu contoh pelayanan prima yang diberikan instansi kepada peserta. Pihak BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan pasien, dengan menghubungi pasien guna menanggulangi kesalahpahaman (miss understanding)

dalam penerima informasi yang berdampak ketidaknyamanan kedua belah pihak. Pelayanan terhadap keluhan peserta yang terkontrol dengan baik, mampu memberikan manfaat terhadap peningkatan pelayanan secara keseluruhan

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian korelasional yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengkaji hubungan antara variabel (Nursalam, 2008:29). Cross sectional yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran / observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada suatu saat (Muhith, dkk, 2011:74).

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah penyampaian keluhan melalui aplikasi SIPP. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan motivasi. Berdasarkan data yang telah ada Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta JKN KIS yang menggunakan layanan SIPP di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto sebanyak 1.462 responden. Sampel yang diambil adalah sebagian peserta JKN KIS yang menggunakan layanan SIPP di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto sebanyak 314 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Uji statistik yang digunakan yaitu uji *Chi Square* dengan kriteria pengujian hipotesis yaitu $\text{sig}.0.000 \geq 0,05$ maka H1 di tolak dan $\text{sig}.0.000 < 0,05$ maka H1 di terima.

C. HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto Tahun 2021

No.	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Usia		
	< 18 tahun	0	0
	18 - 40 tahun	282	89.8
	41 - 60 tahun	32	10.2
	> 60 tahun	0	0
2.	Pendidikan		
	SD	0	0
	SMP	110	35
	SMA	126	40.1
	Akademi/PT	78	24.8

3.	Jenis kelamin		
	Laki-laki	187	59.6
	Perempuan	127	40.4
Jumlah		314	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa dari 44 responden sebagian besar berusia > 35 tahun yaitu sebanyak 29 responden (65.9%), dari 44 responden hampir seluruh responden berpendidikan S1 yaitu sebanyak 37 responden (84.1%), bahwa dari 44 responden hampir seluruh responden berpendidikan S1 yaitu sebanyak 37 responden (84.1%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pengetahuan Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP, motivasi Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP dan penyampaian keluhan Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto Tahun 2021

No.	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Pengetahuan Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP		
	Kurang	188	59.9
	Cukup	31	9.9
	Baik	95	30.2
2.	Motivasi Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP		
	Motivasi lemah	156	49.7
	Motivasi sedang	48	15.3
	Motivasi kuat	110	35
3.	Penyampaian keluhan		
	Keluhan ringan	204	65
	Keluhan berat	110	35
Jumlah		314	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 314 responden sebagian besar berpengetahuan kurang yaitu sebanyak 188 responden (59.9%), dari 314 responden sebagian besar memiliki motivasi lemah yaitu sebanyak 156 responden (49.7%), dari 314 responden sebagian besar melakukan penyampaian keluhan ringan yaitu sebanyak 30 responden (68,2%).

Tabel 3. Tabulasi Silang Hubungan Pengetahuan Peserta JKN KIS dengan Penyampaian Keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto Tahun 2021

No.	Pengetahuan	Penyampaian Keluhan				P - Value
		Ringan		Berat		
		f	%	f	%	
1.	Kurang	188	59.9	0	0	0,000
2.	Cukup	16	5.1	15	4.8	

3.	Baik	0	0	95	30.3	
Total		204	65	110	100	

Hasil tabulasi silang hubungan pengetahuan peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto tahun 2021 menunjukkan paling banyak adalah responden dengan pengetahuan kurang dan melakukan penyampaian keluhan ringan yaitu sebanyak 188 responden (59.9%). Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik Chi Square pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 314 orang didapatkan tingkat probabilitas / Asym.sig sebesar 0,000 dan $< \alpha (0.05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada hubungan pengetahuan peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.

Tabel 4. Tabulasi Silang Hubungan Motivasi Peserta JKN KIS dengan Penyampaian Keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto Tahun 2021

No.	Motivasi	Penyampaian Keluhan				P - Value
		Ringan		Berat		
		f	%	f	%	
1.	Lemah	156	49.7	0	0	0,000
2.	Sedang	48	15.3	0	0	
3.	Kuat	0	0	110	35	
Jumlah		204	65	110	35	

Hasil tabulasi silang hubungan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto tahun 2021 menunjukkan paling banyak adalah responden dengan motivasi lemah dan melakukan penyampaian keluhan ringan yaitu sebanyak 156 responden (49.7%).

Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik Chi Square pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 314 orang didapatkan tingkat probabilitas / Asym.sig sebesar 0,000 dan $< \alpha (0.05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada hubungan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.

D. PEMBAHASAN

1. Pengetahuan Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP

Hasil penelitian pengetahuan Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto Tahun 2021 menunjukkan

bahwa dari 314 responden sebagian besar berpengetahuan kurang yaitu sebanyak 188 responden (59.9%).

Pengetahuan pada dasarnya terdiri dari sejumlah fakta dan teori yang memungkinkan seseorang untuk dapat memecahkan masalah yang dihadapinya. Pengetahuan tersebut diperoleh baik dari pengalaman langsung maupun melalui pengalaman orang lain. Semenjak adanya sejarah kehidupan manusia telah berusaha mengumpulkan fakta. Dari fakta – fakta ini kemudian disusun dan disimpulkan menjadi berbagai teori, sesuai dengan fakta yang dikumpulkan tersebut (Notoatmojo, 2010:54). Tingkat pengetahuan dalam dominan kognitif mencakup 6 (enam) tingkatan menurut diantaranya : (1) Tahu (*know*) merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah. Tahu diartikan sebagai mengingat kembali suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya, untuk mengukur bahwa seorang tahu diantaranya seseorang dapat menyebutkan, menguraikan, mendefinisikan, dan menyatakan; (2) Memahami (*comprehension*) diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan dan menginterpretasikan secara benar tentang objek yang diketahui. Seseorang yang telah paham terhadap objek harus dapat menjelaskan, memberikan contoh dan menyimpulkan. (3) Aplikasi (*application*) diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi dan kondisi sebenarnya atau penggunaan hukum, rumus, metode, dan prinsip yang sebenarnya; (4) Analisis (*Analysis*) adalah suatu kemampuan untuk menguraikan suatu objek ke dalam komponen, tetapi masih dalam suatu struktur objek tersebut dan masih ada kaitannya antara satu sama lain. Mengukur analisis seseorang diantaranya dapat menggambar, membuat bagan, membedakan, memisahkan, dan mengelompokan; (5) Sintesis (*Synthesis*) merupakan suatu kemampuan untuk meletakkan dan menghubungkan bagian dalam bentuk keseluruhan yang baru atau dengan kata lain merupakan kemampuan dapat menyusun, merencanakan, meringkas, dan menyesuaikan suatu teori atau rumusan yang telah ada; (6) Evaluasi (*evaluation*) merupakan suatu kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap objek.

Evaluasi dapat berdasarkan suatu kriteria yang ditentukan sendiri atau menggunakan kriteria yang telah ada. (Notoatmojo, 2010:57).

Hasil penelitian pengetahuan Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP menunjukkan sebagian besar berpengetahuan kurang. Kurangnya pengetahuan tentang aplikasi SIPP tampak dari ; peserta JKN KIS yang kurang mengetahui tata cara penyampaian keluhan secara online, peserta JKN KIS masih kebingungan apabila menghadapi kendala dilapangan, peserta JKN KIS kurang mengetahui Aplikasi Mobile JKN untuk melakukan pengaduan, peserta JKN KIS kurang mengetahui tempat untuk melakukan pengaduan secara online, peserta JKN KIS kurang mengetahui prosedur pengaduan keluhan tentang pelayanan administrasi, peserta JKN KIS mengetahui adanya PIPP RS sebagai tempat untuk menyampaikan keluhan. Kurangnya pengetahuan responden tentang Aplikasi SIPP disebabkan oleh kurangnya informasi mengenai adanya Aplikasi tersebut, kebanyakan responden adalah usia produktif yang sedang bekerja, sehingga tidak memiliki waktu luang untuk mencari informasi mengenai sarana pengaduan peserta JKN KIS.

2. Motivasi Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP

Hasil penelitian motivasi Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto Tahun 2021 menunjukkan bahwa dari 314 responden sebagian besar memiliki motivasi lemah yaitu sebanyak 156 responden (49.7%).

Motivasi itu mempunyai arti dorongan berasal dari bahasa latin *movere* yang berarti mendorong/menggerakkan. Motivasi inilah yang mendorong seseorang berperilaku beraktifitas dalam pencapaian tujuan (Widayatun, 2010:71). Istilah motivasi berasal dari kata motif yang dapat diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri individu, yang menyebabkan individu tersebut bertindak atau berbuat (Uno, 2010:59).

Hasil penelitian motivasi Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto Tahun 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki motivasi lemah yang ditunjukkan dengan kurangnya keinginan untuk menyampaikan keluhan terhadap kendala yang

terjadi, peserta JKN KIS kurang bisa menerima apabila mengalami kendala/prosedur yang tidak sesuai, peserta JKN KIS merasa tidak ada tempat untuk melakukan pengaduan keluhan, peserta JKN KIS jarang menyampaikan keluhan apabila menemui ketidaksesuaian yang terjadi, peserta JKN KIS kurang memiliki keinginan untuk menyampaikan keluhan tentang pelayanan administrasi dan peserta JKN KIS merasa kurang puas apabila sudah menyampaikan keluhan. Motivasi yang lemah ditimbulkan oleh kurangnya pengetahuan dan keyakinan bahwa keluhannya akan ditanggapi oleh pihak BPJS, sehingga sebagian besar responden lebih memilih menyampaikan kepada tetangga atau teman dekat jika ada keluhan.

3. Penyampaian Keluhan Peserta JKN KIS melalui Aplikasi SIPP

Hasil penelitian penyampaian Keluhan Peserta JKN KIS melalui Aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto Tahun 2021 menunjukkan bahwa dari 314 responden sebagian besar melakukan penyampaian keluhan ringan yaitu sebanyak 30 responden (68,2%).

Aplikasi SIPP merupakan aplikasi Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan yang diperuntukkan untuk menampung keluhan dan pusat informasi peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh Program JKN Kis. Saluran informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) merupakan Aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan pada tahun 2017. SIPP dianggap sebagai solusi bagi peserta agar terhindar dari kesulitan pengelolaan administrasi kepesertaan JKN Kis dengan informasi yang terjaga kualitas, validitas dan integritasnya (Lestari, dkk, 2018:2). Komplain atau keluhan yang disampaikan oleh peserta JKN Kis tersebut merupakan hal yang tidak bisa terlepas dari instansi. Komplain merupakan salah satu bentuk perhatian peserta terhadap instansi yang terkait untuk meningkatkan pelayanannya. Karena menanganinya adalah suatu bentuk peningkatan kepercayaan pada peserta serta acuan bagi instansi untuk membuat sistem mereka menjadi lebih baik (Nurjannah dkk, 2018:275).

Hasil penelitian penyampaian Keluhan Peserta JKN KIS melalui Aplikasi SIPP sebagian besar melakukan penyampaian keluhan ringan tentang sikap petugas non medis, Iuran Program JKN-KIS, Pelayanan

kesehatan, Pelayanan obat, Sarana dan Prasarana yang tidak memadai, Sikap petugas medis dan Pelayanan administrasi. Kelompok masyarakat yang tidak menyampaikan pengaduan diadasi oleh pesimisme bahwa pengaduan tidak akan ditindaklanjuti. Terdapat perasaan apatisisme bahwa keluhan terkait dengan ketidakpuasan pelayanan tidak akan ditindaklanjuti.

4. Hubungan Pengetahuan Peserta JKN KIS dengan Penyampaian Keluhan

Tabulasi silang hubungan pengetahuan peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto tahun 2021 menunjukkan paling banyak adalah responden dengan pengetahuan kurang dan melakukan penyampaian keluhan ringan yaitu sebanyak 188 responden (59.9%). Perhitungan uji statistik Chi Square pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 314 orang didapatkan tingkat probabilitas / Asym.sig sebesar 0,000 dan $< \alpha (0.05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada hubungan pengetahuan peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.

Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) merupakan aplikasi pelaporan peserta online yang dikembangkan sebagai alat bantu masyarakat untuk melakukan informasi dan pengaduan. Aplikasi SIPP dianggap sebagai solusi bagi peserta agar terhindar dari kesulitan mencari informasi dan penanganan pengaduan terkait BPJS Kesehatan dengan informasi yang terjaga kualitas, validitas dan integritasnya (Lestari, dkk, 2018:2). Perilaku memanfaatkan aplikasi SIPP untuk mengungkapkan keluhan tentang pelayanan berhubungan dengan pengetahuan peserta. Teori pembentukan perilaku, bahwa munculnya sebuah perilaku dilatarbelakangi oleh stimulus. Stimulus tersebut menghasilkan respon yang muncul dari dalam diri individu sebagai inner drive atau dorongan dari dalam. Inner drive digunakan seseorang untuk memenuhi kebutuhan dalam menghadapi lingkungan yang dihadapinya. Pengetahuan merupakan salah satu stimulus dalam pembentukan perilaku tersebut (Fauzian, dkk, 2016:1639).

Hasil penelitian hubungan pengetahuan peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto tahun 2021

menunjukkan adanya hubungan didukung oleh hasil tabulasi silang yang menunjukkan paling banyak adalah responden dengan pengetahuan kurang dan melakukan penyampaian keluhan ringan. Sebagaimana diketahui bahwa perilaku memanfaatkan aplikasi SIPP untuk menyampaikan keluhan tentang pelayanan berhubungan dengan pengetahuan peserta. Semakin banyak pengetahuan yang diperoleh, dorongan untuk memanfaatkan aplikasi SIPP sebagai sarana menyampaikan keluhan semakin besar, yang berhubungan dengan meningkatnya kecenderungan penyampaian keluhan melalui aplikasi tersebut.

5. Hubungan Motivasi Peserta JKN KIS dengan Penyampaian Keluhan

Tabulasi silang hubungan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto tahun 2021 menunjukkan paling banyak adalah responden dengan motivasi lemah dan melakukan penyampaian keluhan ringan yaitu sebanyak 156 responden (49.7%). Perhitungan uji statistik Chi Square pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 314 orang didapatkan tingkat probabilitas / Asym.sig sebesar 0,000 dan $< \alpha (0.05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada hubungan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.

Motif adalah keadaan dalam pribadi orang yang mendorong individu untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu guna mencapai sesuatu tujuan. Tiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang itu didorong oleh sesuatu kekuatan dari dalam diri orang itu. Kekuatan pendorong inilah yang kita sebut motif (Suryabrata, 2008:51). Motivasi menurut Notoatmodjo (2010:69) motif atau motivasi berasal dari kata Latin *moreye* yang berarti dorongan dari dalam diri manusia untuk bertindak atau berperilaku. Menurut Walgito (2007:57) motivasi merupakan keadaan dalam diri individu atau organisme yang mendorong perilaku ke arah tujuan. Perilaku seseorang suatu tertentu biasanya ditentukan oleh kebutuhan yang paling kuat. Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan, serta memelihara perilaku manusia Motivasi untuk menyampaikan keluhan

melalui aplikasi SIPP berhubungan dengan peningkatan penyampaian keluhan peserta JKN KIS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS didukung oleh tabulasi silang yang menunjukkan paling banyak adalah responden dengan motivasi lemah dan melakukan penyampaian keluhan ringan. kurangnya pengaduan keluhan peserta dapat menunjukkan bahwa masyarakat tidak termotivasi untuk menyampaikan kritikan membangun atas pelayanan yang mereka terima baik dari masalah administrasi, medis maupun non medis meliputi keluhan iuran Program JKN-KIS, keluhan pelayanan administrasi, dan keluhan pelayanan kesehatan, keluhan pelayanan obat, keluhan sikap petugas baik medis maupun nonmedis. Dampak apabila peserta tidak memanfaatkan aplikasi SIPP adalah keluhan tidak tersampaikan dengan cepat, atau bahkan tidak diterima dengan baik, akhirnya tidak tercipta solusi tepat guna.

Penanganan komplain/keluhan merupakan salah satu contoh pelayanan prima yang diberikan instansi kepada peserta. Pihak BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan pasien, dengan menghubungi pasien guna menanggulangi kesalahpahaman (miss understanding) dalam penerima informasi yang berdampak ketidaknyamanan kedua belah pihak. Pelayanan terhadap keluhan peserta yang terkontrol dengan baik, mampu memberikan manfaat terhadap peningkatan pelayanan secara keseluruhan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian hubungan pengetahuan dan motivasi Peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan melalui Aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto tahun 2021 menunjukkan bahwa ; 1. Hasil penelitian pengetahuan Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto Tahun 2021 menunjukkan sebagian besar berpengetahuan kurang. 2. Hasil penelitian motivasi Peserta JKN KIS tentang Aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto Tahun 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki

motivasi lemah.3. Hasil penelitian penyampaian keluhan Peserta JKN KIS melalui Aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto Tahun 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar melakukan penyampaian keluhan ringan. 4.Ada hubungan pengetahuan peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto. 5.Ada hubungan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto. Saran.1. Bagi BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto. Hasil penelitian ini hendaknya dijadikan tambahan informasi mengenai penyampaian keluhan melalui aplikasi SIPP dalam hubungannya dengan pengetahuan dan motivasi peserta JKN KIS di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto, sehingga BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto bisa mengambil langkah – langkah strategis untuk menemukan solusi guna menangani kurangnya pengetahuan dan motivasi peserta JKN KIS untuk menyampaikan keluhan. 2. Bagi Peserta JKN KIS. Hendaknya peserta JKN KIS lebih aktif memanfaatkan Aplikasi SIPP guna memudahkan peserta dalam penyampaian keluhan terkait pelayanan administrasi dan pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan. 3. Bagi Peneliti Selanjutnya. Disarankan untuk melakukan penelitian terkait penyampaian keluhan melalui Aplikasi SIPP khususnya menganalisis berapa keluhan yang telah ditangani. 4. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit.Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis dan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan tambahan di Perpustakaan sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh mahasiswa di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2020). *Info BPJS : Pemanfaatan Data JKN untuk Perbaikan Sistem Kesehatan di Indonesia*. Media Internal BPJS Kesehatan, Edisi 72.
- Fahlevi, Diva Riza. (2016). *Pengaruh Motivasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Dosen dengan Gaya Kepemimpinan sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Akademi Kesejahteraan Sosial AKS Ibu Kartini Semarang)*. Jurnal STIE Semarang. Vol 8, No 2.
- Lestari, Cicik Indah., dkk. (2018). *Efektivitas Sistem Informasi Pelaporan Peserta (SIPP ONLINE) dalam Pengelolaan Administrasi BPJS Ketenagakerjaan*. Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya.

- Novitasari, Diah Eka., dkk. (2019). *Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan dan Pelayanan Informasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal). Volume 6, Nomor 5.
- Nurjannah, Dessy., dkk. (2018). *Strategi Humas BPJS Kesehatan dalam Penanganan Keluhan terhadap Pelayanan BPJS di RSUD Abdul Wahab Sjahranie*. eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 6, Nomor 4.
- BPJS Kesehatan. (2016). Ringkasan Eksekutif Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2016. Media Internal BPJS Kesehatan, Edisi 72.
- Jamsostek Indonesia. Hak dan Kewajiban BPJS Kesehatan. <http://archives.jamsosindonesia.com>. Diakses pada 10 Februari 2021, pukul 10.00
- Lestari, Cicik Indah., dkk. (2018). *Efektivitas Sistem Informasi Pelaporan Peserta (SIPP ONLINE) dalam Pengelolaan Administrasi BPJS Ketenagakerjaan*. Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novitasari, Diah Eka., dkk. (2019). *Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan dan Pelayanan Informasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal). Volume 6, Nomor 5.
- Nurjannah, Dessy., dkk. (2018). *Strategi Humas BPJS Kesehatan dalam Penanganan Keluhan terhadap Pelayanan BPJS di RSUD Abdul Wahab Sjahranie*. eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 6, Nomor 4.
- Sobur, Alex. (2011). *Psikologi Umum*. Bandung : Pustaka Setia.
- Srikandi Rahayu, Seputar Pengertian BPJS Kesehatan. <http://seputarpengertian.com/>. Diakses Pada 10 Februari 2021, pukul 10.00
- Tugas, Fungsi dan wewenang BPJS. <http://www.jamsosindonesia.com>. Diakses Pada Pada 10 Februari 2021, pukul 10.00
- Uno, Hamzah B. (2010). *Teori Motivasi & Pengukurannya*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wawan, A, dkk. (2010). *Teori & Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Widayatun, Tri Rusmi. (2010). *Ilmu Perilaku*. Jakarta : DepKes RI.
- Muhith, Abdul., Nasir., Ideputri, M.E. (2011). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.

Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika.

Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.