

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dampak intensitas pengawasan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur pada tingkat akuntabilitas pelayanan BPJS Kesehatan sedangkan lokus penelitian yang diambil adalah di Kota Surabaya dengan demikian maka pihak yang berwenang menjalankan fungsi pelayanan adalah BPJS Kesehatan Cabang Surabaya. BPJS Kesehatan yang berada di daerah ini menjalankan tugas dan fungsi sebagai pengelolaan dan manajemen penjaminan kesehatan baik dari kepesertaan hingga pelayanan di seluruh faskes yang bemitra dengan BPJS Kesehatan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pemilihan informan penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Sementara itu, pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara mendalam serta studi dokumentasi. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data kemudian mereduksi data, menyajikan data, verifikasi dan menarik kesimpulan hasil penelitian. Selain itu, penelitian ini juga menguji keabsahan data yang diperoleh dengan beberapa cara yaitu membandingkan informasi/data dengan berbagai cara, menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data, serta membandingkan informasi dengan teori yang relevan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa intensitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur berdasarkan pelaporan masyarakat yang masuk mampu memberikan gambaran terkait masalah pelayanan yang dialami oleh pengguna BPJS Kesehatan di faskes yang menjadi mitra BPJS Kesehatan serta permasalahan administrasi di Kantor Cabang Surabaya. Dampak positif yang diterima oleh masyarakat yang melaporkan pengaduan ke Ombudsman adalah masalah yang mereka adukan diselesaikan langsung oleh pihak terkait yaitu BPJS Kesehatan, faskes-faskes yang tergabung sebagai mitra BPJS Kesehatan melalui mediasi yang dipimpin langsung oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur sedangkan bagi BPJS Kesehatan pengawasan ini belum berdampak langsung pada peningkatan akuntabilitas pelayanan mereka.

Kata kunci : Ombudsman, intensitas, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan, BPJS Kesehatan.

ABSTRACT

This study aims to describe the impact of the intensity of supervision by Ombudsman Perwakilan Jawa Timur in level of accountability os service by BPJS Kesehatan while Surabaya is the place of locus research in this study therefore the part of authority ran its function to gave their serve is BPJS Kesehatan Cabang Surabaya. BPJS Kesehatan in that region through the function as an administrator of health's managerial from the membership and the served in all facilities of the BPJS Kesehatan.

This study uses qualitative descriptive research type. The selection of informants research conducted by purposive sampling technique. Meanwhile, the data collected by observation, in-depth interviews and documentary studies. Data analysis has been taken simultaneously with data collection, and then reduced the data, presented the data, draw conclusions and verified the results. In addition, this study also tests the validity of the data obtained in several ways, namely comparing the information / data in various ways, digging the certain information through a variety methods and the source of data, as well as comparing the information with the relevant theory.

The results of this study indicate that the intensity of supervision by Ombudsman Perwakilan Jawa Timur based by society report could described the problem of services in BPJS Kesehatan in that facilities and the problem of administration in Kantor Cabang Surabaya. The positive impact based by people's complaint in Ombudsman can be solved by BPJS Kesehatan, all facilities incoporated by BPJS Kesehatan through mediation headed by Ombudsman Perwakilan Jawa Timur. While for BPJS Kesehatan has not been directly impacted towards level of the served.

Keywords: Ombudsman, intensity, supervision, accountability, services, BPJS Kesehatan.