



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.805, 2018

BPJS KESEHATAN. Unit Pengendali Mutu
Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta.
Pencabutan.

PERATURAN BADAN PENYELENGGA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
NOMOR 2 TAHUN 2018
TENTANG
UNIT PENGENDALI MUTU PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN
PESERTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR UTAMA

BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 48 ayat (3) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, telah ditetapkan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 2 Tahun 2014 tentang Unit Pengendali Mutu dan Penanganan Pengaduan Peserta;
 - b. bahwa Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 2 Tahun 2014 tentang Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta perlu disempurnakan untuk meningkatkan kualitas pengendali mutu pelayanan dan penanganan pengaduan peserta;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial Kesehatan tentang Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta;

Mengingat : Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN TENTANG UNIT PENGENDALI MUTU PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PESERTA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Badan ini yang dimaksud dengan:

1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan.
2. Peserta adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.
3. Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta adalah unit yang dibentuk oleh BPJS Kesehatan untuk melakukan fungsi pengendalian mutu pelayanan dan penanganan pengaduan peserta program jaminan kesehatan nasional.
4. Fasilitas Kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif

maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Masyarakat.

5. Pengendalian Mutu Pelayanan adalah upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan dalam menetapkan standar mutu pelayanan dan melakukan monitoring serta evaluasi untuk mengendalikan mutu layanan dalam rangka mencapai tingkat kepuasan Peserta.

BAB II

TUGAS DAN FUNGSI

Pasal 2

- (1) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta merupakan unit yang dibentuk oleh BPJS Kesehatan untuk melaksanakan pengendali mutu pelayanan dan penanganan pengaduan Peserta.
- (2) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta berfungsi melakukan pengendalian mutu pelayanan dan melaksanakan penyelesaian pengaduan Peserta.
- (3) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta di tingkat pusat bertugas untuk:
 - a. menerima pengaduan dan melakukan penanganan pengaduan Peserta;
 - b. melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait terhadap penanganan pengaduan Peserta;
 - c. memastikan penanganan pengaduan Peserta dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. melakukan analisa, pencatatan dan pengelolaan terhadap hasil penanganan pengaduan;
 - e. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap

- pelaksanaan penanganan pengaduan;
- f. menyusun dan melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Direksi;
 - g. melakukan umpan balik kepada unit kerja terkait dalam hal terdapat ketidaksesuaian proses pelayanan Peserta dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - h. melakukan perbaikan berkelanjutan atas proses pelayanan kepada Peserta; dan
 - i. melakukan penerapan manajemen mutu pelayanan Peserta secara menyeluruh meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.
- (4) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta di tingkat kedeputian wilayah bertugas untuk:
- a. memastikan penanganan pengaduan Peserta dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. melakukan analisa, pencatatan dan pengelolaan terhadap hasil penanganan pengaduan;
 - c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan di kantor cabang/kabupaten kota; dan
 - d. menyusun dan melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kantor Pusat.
- (5) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta di tingkat kantor cabang/kabupaten kota bertugas untuk:
- a. menerima pengaduan dan melakukan penanganan pengaduan Peserta;
 - b. melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait terhadap penanganan pengaduan Peserta; dan
 - c. menyusun dan melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada kedeputian wilayah.
- (6) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan

Pengaduan Peserta berwenang untuk:

- a. mendapatkan dan/atau meminta keterangan dari Peserta selaku pelapor, pemberi pelayanan selaku terlapor dan pihak lain terhadap pengaduan yang disampaikan oleh Peserta; dan
 - b. menyusun dan menetapkan kebijakan yang berkaitan dengan proses pelayanan kepada Peserta.
- (7) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta merupakan bagian dari unit kerja yang melaksanakan fungsi pelayanan kepesertaan kantor pusat, kedeputian wilayah, kantor cabang dan kabupaten/kota sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan.

Pasal 3

- (1) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta pada BPJS Kesehatan dibawah tanggungjawab:
- a. Deputi Direksi Bidang Pelayanan Peserta atau deputi direksi pada unit kerja yang menjalankan fungsi pelayanan peserta di tingkat pusat;
 - b. Deputi Direksi Wilayah di tingkat kedeputian wilayah;
 - c. Kepala Cabang di tingkat cabang; dan
 - d. Kepala Kabupaten/Kota di daerah tingkat kabupaten/kota.
- (2) Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta pada BPJS Kesehatan dilaksanakan oleh:
- a. Asisten Deputi Bidang Pengelolaan Pelayanan Peserta atau asisten deputi pada unit kerja yang memiliki fungsi pengendalian mutu pelayanan dan melaksanakan penyelesaian pengaduan Peserta di tingkat pusat;