

**STRATEGI PEMERINTAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN PADA BPJS KESEHATAN**

Dosen Pengampu: Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D



DISUSUN OLEH

MELANDHA HERIANY (2216041124)

REGULER D

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal sangat penting didalam kehidupan setiap orang. Kesehatan sendiri memiliki arti kebaikan keadaan baik badan mau hal yang lain (KBBI). Kesehatan juga merupakan hal dasar kebutuhan manusia. Hal ini sesuai dengan Pasal 28 H ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Menurut Zaluchu dan Sarumpaet (2010) secara umum kebutuhan konsumen akan kesehatan meliputi kebutuhan untuk mengakses pelayanan kesehatan, pelayanan yang handal, pelayanan yang efektif dan efisien, pelayanan yang layak dan layak, lingkungan yang aman, dan kehormatan serta rasa hormat.

Tapi pada faktanya kondisi kesehatan masyarakat Indonesia saat ini terbilang masih buruk. Penyebab buruknya aspek kesehatan di Indonesia adalah tidak meratanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia. Hal tersebut terjadi karena adanya kesenjangan ekonomi masyarakat Indonesia membuat masyarakat berpenghasilan tinggi mampu menjangkau biaya kesehatan yang cenderung mahal. Sedangkan masyarakat yang berpenghasilan masih rendah tidak dapat menjangkau biaya pelayanan kesehatan secara maksimal.

Indonesia memfasilitasi masyarakat dengan menerapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang nantinya diharapkan dapat mencapai tujuan Universal Health Coverage dimana seluruh masyarakat dapat tergabung dalam jaminan sosial kesehatan yang mengakibatkan tercapainya kesejahteraan masyarakat dari berbagai lapisan secara menyeluruh. BPJS Kesehatan yang didirikan berdasarkan Peraturan Presiden No. 28 Tahun 2016 tentang Jaminan Kesehatan merupakan badan hukum yang berhubungan langsung dengan kesehatan dan melindungi kebutuhan kesehatan seluruh rakyat Indonesia. BPJS Kesehatan mendukung program JKN-

KIS sebagai penyelenggara yang berkoordinasi dengan dinas kesehatan untuk menjamin pelayanan kesehatan yang meluas kepada masyarakat.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya yang disebut dengan UU BPJS menyebutkan bahwa “BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan”. Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Pasal 2 UU BPJS, disebutkan BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan asas: (1) kemanusiaan, (2) manfaat, dan (3) keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam penjelasan Pasal 2 UU BPJS, menerangkan:

- a) Yang dimaksud dengan “asas kemanusiaan” adalah asas yang terkait dengan penghargaan terhadap martabat manusia.
- b) Yang dimaksud dengan “asas manfaat” adalah asas yang bersifat operasional menggambarkan pengelolaan yang efisien dan efektif.

Pasal 3 UU BPJS, menyebut bahwa BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya. Dalam Penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dimaksud dengan “kebutuhan dasar hidup” adalah kebutuhan esensial setiap orang agar dapat hidup layak, demi terwujudnya kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pada dasar terbentuk program BPJS Kesehatan hadir untuk pemenuhan kesejahteraan masyarakat meliputi pelayanan kesehatan, namun masih kerap munculnya keluhan mengenai pelayanan kesehatan yang buruk oleh BPJS Kesehatan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) masih menuai banyak keluhan dari masyarakat, lapor situs Ombudsman Indonesia. Masalah pelayanan BPJS kesehatan yang sering dikeluhkan pasien antara lain antrian pelayanan, dan pasien ditolak oleh

rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Pasien BPJS Kesehatan juga sering mengeluhkan prosedur tertentu, seperti prosedur yang sering tertunda atau kesulitan mendapatkan jadwal (Susanto, 2021).

Hasil kajian yang dilakukan Perhimpunan Prakarsa mengungkapkan berbagai keluhan dari pasien BPJS Kesehatan. Sebanyak 50,57% responden berpendapat bahwa dokter tidak peduli. 14,94% responden berpendapat bahwa tenaga medis memiliki kemampuan komunikasi yang buruk, dan 12,64% responden berpendapat bahwa dokter perlu menunggu lama jika tidak tepat waktu (Suryowati, 2017).

Sebanyak 10 rumah sakit yang berada di Kota Semarang diduga menelantarkan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Sebelumnya, Dwi suami dari Tia pasien yang mengalami pembesaran di bagian perut pasca operasi caesar ditelantarkan oleh pihak RSIA Puri Asih. Hal ini karena peralatan medis yang tidak lengkap. Sempat mendapatkan rujukan, namun seluruh rumah sakit menyatakan keberatan dan tidak adanya kamar yang kosong. Mengetahui hal tersebut, RSIA Puri Asih berulang kali menawarkan kamar VIP kepada Dwi dan keluarga. Dwi sangat menyayangkan atas kurangnya attitude dari pelayanan rumah sakit di Kota Semarang (Farhat, 2020).

Dari informasi dari pasien yang pernah ditolak oleh rumah sakit, Fafa (19) seorang pasien BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (BPI) didiagnosa mengalami diare akut. Remaja perempuan ini mendapat penolakan dari RS X. Kejadian tersebut berlangsung pada tahun 2019 silam. Awalnya pada pukul 04:00 WIB ia dibawa ke RS tersebut. Sesampainya disana pihak RS mengatakan bahwa tidak ada kamar yang kosong. Fafa mengaku tidak mendapat pertolongan apapun bahkan dirinya hanya menunggu di pelataran rumah sakit. Keluarga pasien lalu membawanya ke RS Y. Di sana Fafa langsung mendapatkan pelayanan di ruang graha darurat dan dirawat inap selama tiga hari (Arinal Haq, R., Lukmantoro, T., & Sunarto, S, 2022).

Dari beberapa kasus diatas mampu membuktikan kualitas pelayanan kesehatan pada BPJS Kesehatan belum begitu baik, satu dan lain hal menyebabkan beberapa dampak serius pada beberapa masyarakat yang mengalaminya.

Pelayanan kesehatan merupakan konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Definisi pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo (2003) adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat (Notoatmodjo, 2003). Sedangkan, menurut Azrul Azwar (1996), pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menumbuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik, jadi dapat dikatakan pemerintah memiliki tanggung jawab dalam membentuk strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada BPJS Kesehatan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Arsalim, 2014).

Menurut Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dari beberapa masalah ini perlu kita pertanyakan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dalam melayani masyarakat. Hasbar (2012) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap

harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani (Kamaruddin Sellang, 2016)

Menurut Yoga dalam Lahibu Tuwu (2012) mengemukakan bahwa kualitas layanan sumber daya manusia yaitu kemampuan dalam menghasilkan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan potensi diri dan organisasinya dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan. Indikator mengacu kepada tujuh bentuk pelayanan publik dari Yoga, yaitu:

- 1) Sederhana yaitu penerapan pelayanan yang sesuai dengan prosedur/ tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh publik yang menerima pelayanan.
- 2) Jelas dan pasti yaitu pelayanan yang mencakup prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab serta sesuai jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 3) Keamanan yaitu proses hasil pelayanan yang memberikan rasa aman dan memiliki kepastian hukum bagi publik
- 4) Terbuka yaitu pelayanan yang sesuai dengan prosedur/tata cara, persyaratan, rincian tarif/biaya dan proses pelayanan yang ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh publik, diminta maupun tidak diminta.
- 5) Efisien yaitu pelayanan yang dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan pelayanan yang diberikan.
- 6) Ekonomis yaitu pengenaan biaya pelayanan yang ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai layanan yang diberikan, kondisi dan kemampuan publik serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Keadilan yaitu pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan tidak membedakan antara publik yang satu dengan publik lainnya sebagai pengguna layanan

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, tentunya dibutuhkan adanya suatu strategi. Hal ini terkait dengan visi, misi, tujuan, sasaran, arah kebijakan, program dan kegiatan pemerintah daerah yang tertuang dalam dokumen rencana strategi (Renstra). Chandler dalam Rangkuti (2003:3-4) bahwa strategi dapat didefinisikan sebagai “penetapan dari tujuan dan sasaran jangka panjang suatu organisasi serta penggunaan serangkaian tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut”.

Menurut Goddard & Smith (2001) dalam Kebijakan Kesehatan Indonesia (2019) menyatakan bahwa prinsip keadilan dibagi menjadi dua, yaitu keadilan horizontal dan keadilan vertikal. Keadilan horizontal yaitu keadilan untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang sama untuk kebutuhan yang sama. Sedangkan keadilan vertikal yaitu keadilan dimana layanan kesehatan harus memenuhi kebutuhan pasien, sehingga pasien yang memiliki kebutuhan lebih besar harus mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih besar pula. Menurut Bravemen & Gruskin (2003) dalam Kebijakan Kesehatan Indonesia (2019) menyatakan bahwa ketidakadilan dalam kesehatan secara sistematis menempatkan populasi masyarakat yang kurang beruntung, seperti masyarakat miskin, berpenghasilan rendah, perempuan, dan anggota.

Berdasarkan masalah yang tertuang diatas yaitu kualitas pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan yang masih buruk. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti strategi yang dapat pemerintah berikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada BPJS Kesehatan. Maka peneliti juga memilih judul penelitian ini yaitu “STRATEGI PEMERINTAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA BPJS KESEHATAN”. Penelitian memiliki topik penelitian yaitu peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada BPJS Kesehatan dan fokus pada strategi pemerintah. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskripsi dan pengambilan data diambil dengan melakukan wawancara, pengisian kuesioner dan observasi.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan yang dirasakan masyarakat?
2. Bagaimana strategi yang dapat dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada BPJS Kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan-tujuan yang mencakup:

1. Menilai sejauh mana BPJS Kesehatan telah mencapai tujuan dan target dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini melibatkan analisis terhadap indikator kualitas pelayanan seperti tingkat kepuasan peserta, aksesibilitas layanan, waktu tunggu, dan lainnya.
2. Mengidentifikasi hambatan-hambatan yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada BPJS Kesehatan.
3. Menganalisis berbagai strategi yang telah atau sedang diterapkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada BPJS Kesehatan.
4. Mengukur dampak dari strategi pemerintah yang telah diterapkan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Dampak tersebut dapat diukur melalui perbandingan data sebelum dan sesudah penerapan strategi tertentu.
5. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang program BPJS Kesehatan dan pentingnya kualitas pelayanan kesehatan yang baik.
6. Mendorong transparansi dalam pengelolaan BPJS Kesehatan, dan menjadikan pemerintah dan BPJS Kesehatan lebih bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

7. Memastikan bahwa masyarakat yang menggunakan BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan kesehatan berkualitas dan tidak terkena risiko finansial yang berlebihan akibat biaya kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan oleh peneliti pada akhir penelitian ini yaitu:

1. Berdasarkan temuan dari penelitian, memberikan rekomendasi konkret kepada pemerintah, BPJS Kesehatan, dan pemangku kepentingan lainnya tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
2. Penelitian ini dapat menghasilkan pengetahuan baru dalam bidang pelayanan kesehatan dan asuransi kesehatan yang dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut atau sebagai referensi dalam pengambilan keputusan.
3. Penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi konkret untuk perbaikan dalam sistem pelayanan kesehatan yang dapat digunakan oleh pemerintah dan lembaga terkait untuk meningkatkan kualitas layanan.
4. Penelitian ini dapat berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, perlindungan finansial, dan pemahaman yang lebih baik tentang sistem asuransi kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arinal Haq, R., Lukmantoro, T., & Sunarto, S. (2022). PENGARUH TINGKAT KOMPETENSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI KOTA SEMARANG. *Interaksi Online*, 11(1), 179-190. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/37138>
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019, November 25). *Pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS kesehatan di kota singaraja*. Bisma: Jurnal Manajemen. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/22011>
- Haq, R. A., Lukmantoro, T., & Sunarto, S. (2022, November). *Pengaruh Tingkat kompetensi komunikasi interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Tenaga kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan pasien BPJS kesehatan di Kota Semarang*. *Interaksi Online*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/37138>
- Khotimah, K. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS kesehatan terhadap Kepuasan Pasien*. *SEIKO : Journal of Management & Business*. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/4742>
- Sari, M. E. P. (2018, April). *Peran pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik*. *JURNAL TRIAS POLITIKA*. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaltriaspolitika/article/view/1234>
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, DR. H., & Mustanir, A. (2021, May 1). *Strategi Dalam peningkatan Kualitas Pelayanan publik: Dimensi, Konsep, Indikator, Dan Implementasinya*. AnyFlip. <https://anyflip.com/jhjzl/crey/basic/151-17>
- Sellang, Kamarudin. (2016). *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasi*. ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya. <https://www.researchgate.net/profile/Kamaruddin-Sellang/publication/331341122 ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasi/links/5c749379458515831f6fe7f5/ADMINISTRASI-DAN-PELAYANAN-PUBLIK-Antara-Teori-dan-Aplikasi.pdf>
- Wardani, N. I., Capriani, D., & Handayani, E. Y. (2022). *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan kesehatan*. Google Buku. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=nriYEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=pelayanan%2Bkesehatan&ots=ZkbwWLctJU&sig=oMACBfzPIbCy3uY4TYFCEMxyJM4&redir_esc=y#v=onepage&q=pelayanan%20kesehatan&f=false