



Analisis Kebijakan Publik dalam Penerapan Program Pelayanan Publik BPJS Kesehatan

Nadyannisa Az-Zahra Samodra*^a, I Dewa Ayu Putri Wirantari^a

^a Universitas Udayana, Denpasar, Indonesia

* Correspondence: azzahranadyannisa79@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik yang efisien dan adil, terutama dalam bidang kesehatan, merupakan elemen kunci bagi stabilitas dan kesejahteraan masyarakat di sebuah negara. Di Indonesia, program BPJS Kesehatan telah menjadi upaya konkret pemerintah dalam menyediakan layanan kesehatan yang inklusif dan merata bagi seluruh rakyat. Salah satu kebijakan terbaru adalah penghapusan kelas BPJS dan penggantian dengan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS), yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan kesehatan di seluruh negeri. Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka, yang bertujuan untuk menganalisis dan menyimpulkan temuan-temuan dari berbagai literatur yang relevan. Literatur-literatur ini diperoleh melalui sumber-sumber seperti Google Scholar dan PubMed. Lima artikel dipilih untuk dianalisis berdasarkan kriteria tertentu, termasuk periode penerbitan 2019-2024, relevansi topik, dan akses terbuka. Analisis terhadap lima artikel yang dipilih mengungkapkan berbagai aspek implementasi kebijakan BPJS Kesehatan. Studi-studi tersebut menyoroti tantangan-tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan layanan kesehatan, seperti potensi fraud, keterbatasan fasilitas, dan kendala birokrasi. Meskipun terdapat upaya-upaya untuk mengatasi masalah-masalah ini, perbaikan berkelanjutan diperlukan untuk mencapai implementasi kebijakan yang lebih efektif. Beberapa studi mengusulkan solusi-solusi untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, seperti optimalisasi fungsi Tim Pencegahan Fraud dan perbaikan infrastruktur layanan kesehatan.

Kata kunci: Pelayanan Publik; BPJS Kesehatan; Implementasi Kebijakan.

Abstract

Efficient and fair public services, particularly in healthcare, are crucial elements for the stability and welfare of society in a country. In Indonesia, the BPJS Health program has been a concrete effort by the government to provide inclusive and equitable healthcare services to the entire population. One of the recent policies is the removal of BPJS classes and their replacement with the Standard Inpatient Class (KRIS), aimed at improving the quality and accessibility of healthcare services nationwide. This study employs a literature review method, aimed at analyzing and summarizing findings from various relevant literatures. These literatures are obtained through sources such as Google Scholar and PubMed. Five articles were selected for analysis based on specific criteria, including publication period (2019-2024), topic relevance, and open access availability. Analysis of the five selected articles reveals various aspects of the implementation of BPJS Health policies. These studies highlight challenges faced in efforts to enhance healthcare services, such as potential fraud, facility limitations, and bureaucratic constraints. While there are efforts to address these issues, continuous improvements are needed to achieve more effective policy implementation. Some studies propose solutions to address these challenges, such as optimizing the function of the Fraud Prevention Team and improving healthcare service infrastructure.

Keywords: Public services; BPJS; policy implementation.

I. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam menjaga stabilitas dan kesejahteraan masyarakat di sebuah negara. Dalam konteks ini, pelayanan publik yang efisien dan adil tidak hanya berperan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap pembangunan sosial dan ekonomi. Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu indikator utama dari pemerintahan yang baik, karena mencerminkan komitmen pemerintah terhadap kesejahteraan masyarakatnya (Denhardt, 2000).

Pelayanan publik yang sangat krusial adalah pelayanan kesehatan. Akses terhadap pelayanan kesehatan yang layak dan terjangkau adalah hak fundamental setiap individu. World Health Organization (WHO) menegaskan bahwa pelayanan kesehatan yang efektif harus mampu diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa

memandang status ekonomi, geografis, atau sosial. Hal ini penting karena kesehatan yang baik adalah prasyarat untuk produktivitas dan kualitas hidup yang lebih baik.

Kesehatan didefinisikan sebagai kondisi kesejahteraan fisik, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan setiap individu untuk hidup produktif secara ekonomi dan sosial. Definisi ini selaras dengan pandangan bahwa kesehatan adalah hak fundamental bagi setiap warga negara. Hal ini tercermin dalam Undang-Undang Dasar 1945, pasal 28 H ayat (1), yang menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera secara lahir dan batin, memiliki tempat tinggal, mendapatkan lingkungan hidup yang sehat dan baik, serta berhak atas pelayanan kesehatan (Kalingga et al., 2021). Namun, kualitas kesehatan masyarakat di Indonesia masih tergolong rendah. Berbagai faktor berkontribusi terhadap kondisi ini, termasuk tingginya biaya layanan kesehatan yang tidak terjangkau, distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata, akses masyarakat yang terbatas terhadap layanan kesehatan, fasilitas pelayanan yang belum memadai, serta kesadaran masyarakat yang masih rendah terhadap perilaku hidup sehat (Kusumastuti, 2020).

Kebijakan publik yang baik harus dapat menyelesaikan masalah dengan memperhatikan kepentingan seluruh masyarakat. Program BPJS Kesehatan adalah contoh nyata dari upaya pemerintah Indonesia untuk menyediakan layanan kesehatan yang inklusif dan merata. Menteri Kesehatan Budi Gunadi Sadikin baru-baru ini mengumumkan penghapusan kelas BPJS Kesehatan dan penggantian dengan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). Menurut Budi, kebijakan ini bertujuan untuk menyederhanakan iuran BPJS dan menghilangkan diskriminasi kelas dalam layanan kesehatan. "BPJS sebagai asuransi sosial harus menanggung seluruh 280 juta rakyat Indonesia tanpa kecuali," ujarnya.

Kebijakan KRIS juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit dengan standar baru, seperti maksimal empat orang per kamar dengan fasilitas yang memadai. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kebijakan diterapkan pada program BPJS kesehatan.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi metode tinjauan pustaka, yang bertujuan untuk menganalisis berbagai literatur yang relevan dari sumber-sumber ilmiah guna memperoleh kesimpulan serta menghasilkan gagasan baru. Metode ini melibatkan kajian mendalam terhadap literatur yang telah dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Proses pengumpulan literatur dilakukan secara online melalui mesin pencari Google Scholar serta basis data jurnal akademik seperti PubMed, yang merupakan sumber terpercaya dalam bidang ilmiah.

Artikel-artikel yang dipilih difokuskan pada topik "Kebijakan Publik" dan "BPJS Kesehatan". Kriteria inklusi untuk seleksi artikel mencakup beberapa aspek, yakni artikel yang diterbitkan antara tahun 2019 hingga 2024, ditulis dalam bahasa Indonesia, serta membahas kebijakan publik dengan fokus khusus pada implementasi program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Seleksi artikel dilakukan dengan cermat, mempertimbangkan beberapa faktor penting untuk memastikan kualitas dan relevansi informasi yang diperoleh. Artikel yang dipilih harus relevan dengan topik atau materi yang dibahas, menggunakan bahasa yang jelas dan tepat, serta menyediakan teks yang lengkap. Selain itu, hanya artikel dari jurnal dengan akses terbuka yang dipertimbangkan, untuk memastikan bahwa informasi tersebut dapat diakses secara luas. Artikel juga harus memiliki International Standard Serial Number (ISSN), yang merupakan indikator kualitas dan keandalan artikel tersebut.

Pada penelitian ini, lima artikel dipilih dan dianalisis secara mendalam. Artikel-artikel ini dipilih berdasarkan penilaian terhadap relevansi topik yang dibahas, kejelasan bahasa yang digunakan, kelengkapan informasi yang disajikan, serta ketersediaan akses terbuka. Selain itu, kepemilikan ISSN oleh artikel-artikel tersebut menjadi jaminan tambahan atas kualitas dan mutu dari penelitian yang disajikan.

Analisis terhadap lima artikel ini dilakukan untuk memperoleh wawasan yang mendalam mengenai kebijakan publik khususnya dalam konteks BPJS Kesehatan. Proses ini tidak hanya membantu dalam memahami implementasi kebijakan yang ada, tetapi juga memungkinkan identifikasi area yang memerlukan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut. Dengan demikian, hasil dari tinjauan pustaka ini diharapkan dapat

memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien, serta memberikan wawasan baru bagi penelitian-penelitian di masa mendatang dalam bidang yang sama.

III. Hasil dan Pembahasan

Sebuah Penelitian yang berjudul “Analisis Kebijakan dan Implementasi Nomor 16 Tahun 2019 pada Program Jaminan Kesehatan Nasional” karya Dina Anjayani (2021), mengevaluasi Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 16 Tahun 2019 mengenai Pencegahan Fraud pada Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menggantikan PMK Nomor 36 Tahun 2015. Meskipun telah diterbitkan regulasi baru, potensi fraud dalam pelaksanaan JKN masih ada dan belum dapat ditindaklanjuti secara efektif oleh Tim Pencegahan Fraud (TPF) sesuai amanat regulasi tersebut. Penelitian ini menggunakan kriteria Bardach untuk menganalisis dan menilai alternatif kebijakan yang dapat diimplementasikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa PMK Nomor 16 Tahun 2019 belum efektif sepenuhnya dan mengusulkan optimalisasi fungsi TPF JKN sebagai solusi yang lebih feasible. Revisi terhadap PMK dinilai memerlukan waktu lebih lama dan proses birokrasi yang lebih rumit (Anjayani, 2021).

Hasrillah et al., melaksanakan penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan”. Penelitian ini mengevaluasi pelaksanaan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kedungkandang, Kota Malang, dengan tujuan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi program tersebut. Metode kualitatif digunakan, meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Kedungkandang sudah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala. Puskesmas dan Dinas Kesehatan setempat terus berupaya memperbaiki kekurangan-kekurangan tersebut. Penelitian menyimpulkan bahwa Program BPJS Kesehatan adalah bentuk reformasi birokrasi di bidang kesehatan yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan dan mengurangi kesulitan dalam pemberkasan dokumen, dibandingkan dengan sistem kesehatan sebelumnya. Program ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan mutu layanan kesehatan bagi masyarakat di Kota Malang (Hasrillah et al, 2021).

Penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kopo Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung” ini mengevaluasi implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kopo, Kecamatan Kutawaringin, Kabupaten Bandung, dengan menggunakan model Van Metter dan Van Horn. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan deskriptif, melalui studi dokumentasi, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Kopo telah melaksanakan kebijakan BPJS Kesehatan dengan baik, didukung oleh tenaga kesehatan yang memahami dan patuh terhadap kebijakan tersebut. Mereka antusias dan kompeten dalam menangani kasus-kasus sesuai tanggung jawab fasilitas kesehatan tingkat pertama. Puskesmas Kopo juga menjaga hubungan intensif dengan Kantor BPJS. Dari aspek ekonomi, sosial, dan politik, masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kopo menunjukkan kepedulian tinggi terhadap program BPJS Kesehatan, menyadari manfaatnya dalam meningkatkan taraf kesehatan tanpa membedakan profesi. Meskipun demikian, diperlukan pimpinan yang mampu mengontrol koordinasi antar unit karena implementasi kebijakan ini melibatkan banyak unit dan sering menghadapi kendala teknis di lapangan (Alamsyah et al, 2020).

Penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Masalembu Kabupaten Sumenep” oleh Kudwah Zamzami & Hayat (2023) ini melakukan penelitian yang bertujuan mendeskripsikan implementasi kebijakan pelayanan BPJS di Puskesmas Masalembu, Kabupaten Sumenep, menggunakan model implementasi Reny Nugraheni. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dapat ditinjau dari lima faktor: (1) Ketersediaan layanan, UGD, USG, dan laboratorium yang memadai; (2) Penerimaan program BPJS yang baik oleh masyarakat Masalembu; (3) Aksesibilitas lokasi layanan yang memadai sehingga distribusi sarana kesehatan menjadi prioritas; (4) Jangkauan program BPJS yang membantu finansial masyarakat; (5) Kualitas layanan BPJS yang sesuai standar. Hambatan yang diidentifikasi meliputi tiga aspek: sumber daya manusia, internet dan infrastruktur, serta birokrasi, selain kurangnya informasi mengenai program BPJS di masyarakat (Zamzami & Hayat, 2023).

Sebuah penelitian lain yang berjudul “Analisis Implementasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandar

Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang” oleh Nurhamidah dan Susilawati menjabarkan tentang berbagai program BPJS yang ada pada daerah tersebut. Sejak tahun 1985, tenaga kerja Indonesia telah memiliki jaminan kesehatan yang berkembang menjadi PT ASKES (Persero) dan PT Jamsostek (Persero). Untuk menyediakan jaminan kesehatan yang lebih baik dan komprehensif, pada awal tahun 2014 pemerintah Indonesia meluncurkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Sistem BPJS Kesehatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Namun, implementasi program ini di Puskesmas Bandar Khalipah, Kecamatan Percut Sei Tuan, masih menghadapi banyak kendala, terutama karena keterbatasan fasilitas IT. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan implementasi Kebijakan Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandar Khalipah (Nurhamidah & Susilawati, 2022).

Negara Kesatuan Republik Indonesia mengadopsi sistem demokrasi, yang berarti pemerintah berasal dari, oleh, dan untuk rakyat. Ini menunjukkan bahwa kekuasaan tertinggi dipegang oleh rakyat Indonesia. Prinsip ini menjadi dasar dalam penyediaan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam UUD 1945, pasal 31 tentang pendidikan, pasal 33 tentang sumber daya alam, serta pasal-pasal lain yang berhubungan dengan pelayanan publik dan hak-hak rakyat. Berdasarkan sistem demokrasi dan UUD 1945 yang mengatur pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab penuh dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah wajib melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka melalui berbagai bentuk pelayanan publik, sesuai amanat UUD 1945. Negara bertanggung jawab menyediakan pelayanan publik yang memadai, oleh karena itu, pemerintah telah menetapkan peraturan mengenai pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang. Pemerintah membedakan pelayanan publik menjadi tiga jenis: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan administratif mencakup pembuatan berbagai dokumen resmi yang diperlukan oleh publik, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan aset. Pelayanan barang mencakup penyediaan barang yang digunakan untuk kepentingan publik, seperti air bersih, listrik, dan jaringan seluler. Pelayanan jasa mencakup penyediaan jasa yang diperlukan oleh publik, seperti transportasi, pendidikan, dan layanan kesehatan.

Pelayanan publik dalam bentuk jasa kesehatan merupakan salah satu yang paling penting dan harus direncanakan dengan baik oleh pemerintah. Pelayanan kesehatan berkaitan langsung dengan kesejahteraan rakyat. Meningkatkan kesehatan masyarakat akan meningkatkan produktivitas sumber daya manusia, yang pada gilirannya mempercepat pembangunan negara. Seperti dinyatakan dalam UUD 1945 pasal 28H ayat 1, "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan." Oleh karena itu, pemerintah wajib menyediakan pelayanan kesehatan yang tepat dan memadai. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efisien oleh penyedia layanan.

IV. Kesimpulan

Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan, sebagai pilar utama dalam menjaga stabilitas dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang layak dan terjangkau adalah hak fundamental setiap individu, yang telah diakui dalam berbagai regulasi nasional dan internasional. Program BPJS Kesehatan merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk menyediakan layanan kesehatan yang inklusif dan merata, namun pelaksanaannya di beberapa daerah, seperti Puskesmas Bandar Khalipah, masih menghadapi berbagai kendala.

Analisis terhadap literatur yang ada menunjukkan bahwa meskipun ada regulasi baru seperti PMK Nomor 16 Tahun 2019 yang bertujuan untuk mencegah fraud dalam Program JKN, implementasinya masih belum sepenuhnya efektif. Penelitian yang dilakukan di berbagai daerah, termasuk Puskesmas Kedungkandang di Kota Malang dan Puskesmas Kopo di Kabupaten Bandung, menunjukkan adanya upaya yang signifikan dalam menjalankan kebijakan BPJS Kesehatan, meskipun masih ada kendala seperti distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata dan infrastruktur yang belum memadai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan BPJS Kesehatan telah diterima dengan baik oleh masyarakat dan membantu mereka mengakses layanan kesehatan yang lebih baik. Namun, terdapat beberapa hambatan utama yang perlu diatasi, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, masalah infrastruktur dan teknologi informasi, serta birokrasi yang kompleks. Untuk meningkatkan efektivitas program ini, diperlukan optimalisasi dalam berbagai aspek, termasuk peningkatan kualitas sumber daya manusia dan perbaikan infrastruktur kesehatan. Penelitian ini memberikan wawasan penting untuk pengembangan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien dalam menyediakan layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Daftar Pustaka

- Kalingga, Q. R. H., SHI, M., Aprilianti, D., Sembiring, A., & Sinaga, C. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Kesehatan Menurut UU Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS di Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Justiqqa*, 3(2), 51-63.
- Kusumastuti, F. A. 2020. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Pasien BPJS Terkait Sistem Rujukan Rumah Sakit di Kota Yogyakarta. *Media of Law and Sharia*, 1(3), 162-175.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. 2000. The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Fajriah, Oryza Sativa Lailatul. 2021. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Kompasiana.com*, 22 November, 17.
- Anjayani, D. 2021. Analisis Kebijakan dan Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 16 Tahun 2019 pada Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Jaminan Kesehatan* 1(2), 81-94.
- Hasrillah., Cikusin, Y., Hayat. 2021. Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan. *Jurnal Inovasi Penelitian* 1(12), 2869-2882.
- Alamsyah, E., Dai, R. M., & Sari, D. S. 2020. Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kopo Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung. *Responsive* 3(3), 167-178.
- Zamzami, K., & Hayat. 2023. Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Masalembu Kabupaten Sumenep. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*. 7(2), 294-311.
- Nurhamidah., & Susilawati. 2022. Analisis Implementasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. 1(6), 460-463.