

# NEW PUBLIC SERVICE PADA PELAYANAN KESEHATAN

## Kajian Pelayanan Kesehatan melalui BPJS Kesehatan

Rumsari Hadi Sumarto  
Dosen ASMI DESANTA Yogyakarta  
Email: hrumsari@yahoo.com

### **Abstrak**

*Salah satu jenis pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan di bidang kesehatan. Namun demikian, pelayanan di bidang kesehatan tidak selalu dapat diakses dengan baik oleh masyarakat. Bahkan di bidang ini, masyarakat banyak mengalami kendala terutama untuk masyarakat kurang mampu karena untuk mengakses pelayanan ini harus melalui prosedur yang rumit, lambatnya penanganan pasien, membutuhkan waktu lama dan sikap penyedia layanan yang kurang ramah.*

*Realita tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan di bidang kesehatan khususnya di rumah sakit masih belum optimal. Masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya atas perilaku pemberi layanan dan masih belum berpihak pada rakyat miskin. Oleh karena itu, pemerintah perlu mereformasi pelayanan di bidang kesehatan agar masyarakat tidak bersikap skeptis pada saat mengakses pelayanan kesehatan.*

*New Public Service sebagai paradigma dalam Administrasi Publik ingin memposisikan masyarakat bukan sebagai pelanggan seperti pada New Public Management (NPM). Dengan demikian, penyedia layanan harus merubah mind set dan culture setnya agar fokus pada kepentingan publik. Demikian juga pada pelayanan di bidang kesehatan melalui BPJS Kesehatan. Perubahan pelayanan dapat dilakukan dengan menerapkan asas-asas dan prinsip pelayanan publik secara real yaitu dengan tidak melakukan diskriminasi pelayanan, adanya kepastian waktu, kedisiplinan, keamanan dan kenyamanan. Agar pelayanan publik di bidang kesehatan juga dapat dilakukan lebih optimal, maka redesain pelayanan BPJS Kesehatan dapat dilakukan dengan penyederhanaan prosedur dan menyediakan ruang feedback melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dengan adanya asas dan prinsip serta redesain pelayanan publik melalui BPJS Kesehatan, maka pada akhirnya kesejahteraan masyarakat secara umum dapat tercapai.*

**Kata kunci: Pelayanan Publik, New Public Service, BPJS Kesehatan**

### **Pendahuluan**

Suatu negara didirikan pada dasarnya memiliki tujuan yaitu mensejahterakan rakyatnya. Untuk merealisasikan tujuan tersebut, negara menyediakan berbagai jenis pelayanan agar dapat diakses oleh setiap warga

negara untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satu jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan di bidang kesehatan. Bidang pelayanan ini banyak diakses oleh masyarakat karena kondisi kesehatan masyarakat yang menurun akibat menderita berbagai jenis macam penyakit dan membutuhkan sarana penyembuhan melalui pengobatan di puskesmas atau rumah sakit.

Namun demikian, pelayanan di bidang kesehatan tidak selalu dapat diakses dengan baik oleh masyarakat. Bahkan di bidang ini, masyarakat banyak mengalami kekecewaan terutama untuk masyarakat kurang mampu baik melalui prosedur yang rumit, lambatnya penanganan pasien, biaya yang harus dikeluarkan dan sikap penyedia layanan yang kurang ramah. Kasus di bawah ini menggambarkan buruknya pelayanan kesehatan.

*Bayi 12 hari bernama Habibah yang telah wafat di RS Sentra Medika Cikarang, jenazahnya ditahan oleh pihak RS hanya karena harus membayar 24 juta sementara orangtuanya hanya sanggup membayai 6 juta. Kasus di atas sangatlah memperhatikan kita semua dan menambah panjang daftar hitam buruknya layanan kesehatan di Indonesia.*

*<http://suarajakarta.co/lifestyle/kesehatan/dalam-sebulan-4-pasien-mati-karena-pelayanan-buruk-di-rs>*

Realita tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan di bidang kesehatan khususnya di rumah sakit masih belum optimal. Masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya atas perlakuan penyedia layanan dan masih belum berpihak pada rakyat miskin. Walaupun mereka berada dalam posisi tidak berdaya secara ekonomi, setidaknya penyedia layanan kesehatan tidak bersifat kaku dan berusaha membantu mencari solusi atas keberadaan mereka. Oleh karena itu, pemerintah perlu mereformasi pelayanan di bidang kesehatan agar tidak menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat yang berada dalam posisi tidak

berdaya dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang ingin mengakses pelayanan kesehatan.

### **Paradigma *New Public Service***

*New Public Service* (NPS) merupakan paradigma yang lahir setelah paradigma yang ada sebelumnya yaitu *New Public Management*. *New Public Service* dalam hal ini menjamin hak masyarakat untuk dapat mengakses berbagai jenis pelayanan dalam memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Menurut Pasolong, NPS merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik (2016: 141). Adapun menurut Denhardt dan Robert B. Denhardt mengatakan bahwa "*theorists of citizenship, community and civil society, organizational humanism and the new public administration, and postmodernism have helped to establish a climate in which it makes sense today to talk about a New Public Service* (2003: 42)." *In the New Public Service, a primary focus of implementation is citizen engagement and community building* (Denhardt and Robert B. Denhardt 1984: 114).

*New Public Service* setidaknya ingin mengembalikan posisi masyarakat sebagai pihak yang perlu mendapat pelayanan publik dan tidak dikonotasikan sebagai pelanggan. Bila masyarakat dikonotasikan pelanggan, maka akan terbentuk model pelayanan yang memicu diskriminasi pelayanan dengan melakukan perbedaan pelayanan melalui tingkatan ekonomi pelanggan.

*New Public Service* memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis tetapi sebagai sebuah demokrasi. Aparatur

pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurahkan dalam prinsip kewarganegaraan yang demokratis (Pasolong 2016: 141).

Dalam *New Public Service*, penyedia layanan publik seyogyanya memperhatikan kepentingan masyarakat, memperhatikan apa yang menjadi ekspektasi masyarakat saat mereka mengakses pelayanan publik. Organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik seyogyanya tidak menjalankan kegiatannya dengan prinsip bisnis karena prinsip tersebut akan menjadi kendala bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi dalam mengakses pelayanan publik.

### **Pelayanan Publik pada Pelayanan Kesehatan di Indonesia Melalui BPJS Kesehatan**

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela 2008: 5). Berbeda dengan Sinambela, Santosa mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Santosa 2008: 57). Dengan demikian, pelayanan publik pada dasarnya merupakan jasa pelayanan yang disediakan pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah ataupun pihak swasta atas nama pemerintah dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pada pelayanan publik ini biasanya masyarakat menaruh ekspektasi yang tinggi terhadap

pelayanan yang disediakan oleh institusi pemerintah, termasuk dalam hal ini juga pelayanan kesehatan. Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan kesehatan yang dapat diakses dengan mudah mengingat akses pelayanan kesehatan menjadi tumpuan masyarakat di saat kondisi kesehatan masyarakat kurang prima.

Pada pelayanan kesehatan, saat ini publik lebih dimudahkan dalam mengakses layanan kesehatan melalui BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Adapun layanan BPJS seperti dikemukakan SBY:

*Presiden SBY mengatakan, BPJS bidang kesehatan merupakan tonggak sejarah baru dalam pembangunan kesejahteraan masyarakat yang lebih berkeadilan. Namun Presiden SBY menilai sebagai program baru kemungkinan tidak luput dari hambatan dan permasalahan yang menyertai dalam impelementasinya. BPJS kesehatan nantinya merupakan lembaga yang mengurus asuransi kesehatan tersebut. Pemerintah telah mengalokasikan Rp19,93 triliun pada APBN 2014 untuk program tersebut, guna melindungi 86,4 juta warga yang miskin dan kurang mampu melalui asuransi kesehatan. Sementara warga negara lainnya, dapat melakukan iuran untuk premi dengan harga terjangkau guna memperoleh fasilitas asuransi kesehatan itu.<http://health.liputan6.com/read/789941/masyarakat-nilai-positif-program-jaminan-kesehatan-nasional>*

Dengan kehadiran BPJS Kesehatan, masyarakat kurang mampu dapat mengakses pelayanan kesehatan tanpa terkendala biaya. Hal ini sejalan dengan asas pelayanan publik menurut Menpan Nomor 63 Tahun 2004 yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kondisional, kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2010: 19 - 20). Dengan demikian, penyelenggara layanan kesehatan harus transparan dalam melayani publik dan ada kesamaan hak dalam mengakses pelayanan publik. Masyarakat kurang mampu setidaknya dapat mengakses pelayanan kesehatan dengan mudah melalui program BPJS Kesehatan.

Transparansi di era keterbukaan saat ini penting dikedepankan mengingat masyarakat saat ini merupakan masyarakat yang peka dan cerdas dalam mengkritisi pelayanan yang diberikan terutama pelayanan kesehatan. Penyedia layanan yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan tidak dapat lagi mengabaikan publik saat ini. Terlebih penting adalah pada pelayanan publik di bidang kesehatan ini, masyarakat menaruh harapan tinggi terhadap kesamaan hak dalam menerima pelayanan tanpa mengedepankan perbedaan.

Namun demikian, kebutuhan masyarakat di bidang pelayanan kesehatan pada kenyataannya tidak selalu dapat dipenuhi dengan baik. Seperti dikemukakan dalam Kompasiana tentang pengakses BPJS:

*Dari sisi pasien, sering kali terdengar keluhan bahwa mereka mendapat pelayanan yang kurang menyenangkan, bila dibanding sesama pasien yang membayar tunai atau menjadi peserta asuransi swasta. Pemeriksaan dilakukan terburu-buru dan diobati seadanya. Tak jarang, pasien masih harus mengeluarkan sejumlah uang karena obat tertentu tidak di-cover oleh BPJS Kesehatan.*

*<https://www.kompasiana.com/dddadan/59db2d03adbe2f17811c0cb2/serba-serbi-bpjs-kesehatan-problematika-dan-saran-solusi>*

Pada dasarnya BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah di mana salah satu tujuannya untuk meringankan beban masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga kehadiran BPJS Kesehatan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Namun demikian, sering terjadi dalam realitanya masyarakat mengalami kendala saat ingin mengakses pemanfaatan BPJS Kesehatan. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, buruknya kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (2010: 207). Sementara itu, menurut KPK asas yang dikedepankan dalam pelayanan publik adalah transparansi,

akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan, kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan, partisipatif, adanya kesamaan hak dan tidak diskriminatif serta ada keseimbangan antara hak dan kewajiban (KPK 2007: 16). Hal ini juga senada dengan asas pelayanan publik menurut Menpan Nomor 63 Tahun 2004. Dengan demikian, dalam kenyataannya asas dalam pelayanan publik pada saat publik mengakses pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan belum dapat direalisasikan secara optimal.

Sejalan dengan asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik yang dikemukakan Surjadi yaitu: (1) kesederhanaan, (2) kejelasan, (3) kepastian dan tepat waktu, (4) akurasi, (5) tidak diskriminatif, (6) bertanggung jawab, (7) kelengkapan sarana dan prasarana, (8) kemudahan akses, (9) kejujuran, (10) kecermatan, (11) kedisiplinan, (12) keamanan dan kenyamanan (2009: 65 – 66). Prinsip ini nyata diharapkan oleh publik dalam realisasi pelayanan kesehatan. Publik mengharapkan pelayanan yang memiliki kepastian waktu. Dengan demikian, kedisiplinan penyedia layanan sangat diharapkan. Walaupun antrian dalam mengakses BPJS Kesehatan memang tidak dapat dihindari, namun bila penyedia layanan memiliki kedisiplinan, maka lamanya waktu pelayanan dapat dipahami oleh publik. Keamanan dan kenyamanan saat mengakses pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan BPJS Kesehatan juga menjadi harapan publik.

Dikemukakan juga oleh Surjadi bahwa dalam pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan publik ini, aparatur pemerintah dituntut adanya kepekaan (*responsiveness*) terhadap kepentingan publik dan bertanggung jawab

(*responsibility*) dalam pelaksanaan tugas serta produk layanannya sesuai dengan tuntutan publik (*representativeness*) (2009: 33). Tuntutan ini sejalan dengan apa yang dikemukakan dalam *New Public Service* yaitu bahwa pemberi layanan diharapkan memiliki kepekaan tentang ekspektasi publik, tanggung jawab dan mampu merepresentasi apa yang menjadi keinginan publik. Untuk itu diperlukan adanya perubahan *mind set* dan *culture set* pemberi layanan terutama pada rumah sakit pemerintah agar mereka dapat fokus memperhatikan kepentingan publik. Secara umum dapat dikatakan bahwa siapapun pemberi layanan yang bersinggungan dengan pelayanan kesehatan melalui rogram BPJS Kesehatan, maka pemberi layanan harus memiliki empati saat memberikan pelayanan termasuk dengan masyarakat kurang mampu.

Hal tersebut ditekankan juga oleh Surjadi bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik diantaranya adalah meredesain proses pelaksanaan kewajiban pemerintah (2009: 45). Adapun meredesain proses pelaksanaan kewajiban pemerintah dengan strategi pelaksanaan pelayanan yaitu: (1) menyederhanakan birokrasi (mekanisme, prosedur pelayanan harus berorientasi pada kepentingan masyarakat, (2) mengutamakan kepentingan masyarakat, (3) pemanfaatan dan pemberdayaan bawahan, (4) kembali ke fungsi dasar pemerintah yaitu mengayomi dan melayani masyarakat termasuk menjamin tercapainya kesejahteraan umum masyarakat (Surjadi 2009: 45 – 47). Redesain pada pelayanan publik seyogyanya memang harus dilakukan dengan penyederhanaan prosedur pelayanan BPJS kesehatan sehingga masyarakat mudah untuk mengakses pelayanan. Penyedia layanan kesehatan harus menghayati bahwa

pelayanan yang diberikan adalah untuk kepentingan publik dan pada akhirnya mampu membawa ke arah tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana optimalisasi pelayanan publik selayaknya dilakukan suatu pengukuran misalnya melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (2010: 223)

Dengan adanya IKM, masyarakat dapat memberi masukan tentang pelayanan BPJS Kesehatan. Dengan input tersebut, penyedia layanan dapat melakukan perbaikan untuk mengoptimalkan pelayanan BPJS Kesehatan sehingga ekspektasi masyarakat dapat terpenuhi. Dengan terpenuhinya ekspektasi publik, maka akan semakin meningkatkan citra pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan.

Direktur BJPS mengatakan bahwa BPJS memberi dampak positif bagi masyarakat

*Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris mengatakan hingga 1 Desember 2017, jumlah peserta JKN-KIS telah mencapai 186.602.571 jiwa. Para peserta JKN-KIS ini diklaim merasakan manfaat pelayanan BPJS Kesehatan. Fachmi mengutip pada 2016, tingkat kepuasan peserta JKN-KIS mencapai 78,6 persen atau lebih tinggi daripada target yang dipatok pemerintah yaitu sebesar 75 persen.*  
<http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/umum/17/12/07/p017eb368-bpjs-kesehatan-klaim-berikan-dampak-positif-bagi-masyarakat>

Dengan demikian, kehadiran BPJS Kesehatan dianggap menguntungkan masyarakat terutama masyarakat kurang mampu. Hal ini sejalan dengan prinsip

dalam *New Public Service* yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan tidak menganggap masyarakat sebagai pelanggan. Walaupun masih terdapat kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan, namun kehadiran program ini tetap membantu masyarakat terutama masyarakat kurang mampu dalam mengakses pelayanan kesehatan. Setidaknya *image* positif tentang pelayanan BPJS Kesehatan dapat terus meningkat sehingga BPJS Kesehatan mampu merepresentasi sebagai program pelayanan publik yang berpihak pada masyarakat dan dapat memenuhi ekspektasi publik.

## **Penutup**

*New Public Service* sebagai paradigma dalam Administrasi Publik ingin memposisikan masyarakat bukan sebagai pelanggan seperti pada *New Public Management* (NPM). Dengan demikian, penyedia layanan harus merubah *mind set* dan *culture setnya* agar fokus pada kepentingan publik. Asas dan prinsip dalam pelayanan publik harus menjadi acuan bagi pemberi layanan diantaranya transparansi, akuntabilitas, kesamaan hak dalam mengakses pelayanan dan kemudahan akses bagi penerima layanan.

Demikian juga pada pelayanan di bidang kesehatan melalui BPJS. Perubahan pelayanan dapat dilakukan dengan tidak melakukan diskriminasi pelayanan, adanya kepastian waktu, kedisiplinan, keamanan dan kenyamanan, kepekaan atas apa yang menjadi ekspektasi publik.

Agar pelayanan publik di bidang kesehatan juga dapat dilakukan lebih optimal, maka redesign pelayanan BPJS Kesehatan dapat dilakukan dengan penyederhanaan prosedur. Pelayanan akan semakin berkualitas bila penyedia

layanan menyediakan ruang *feedback* untuk masyarakat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dapat dijadikan evaluasi dan perbaikan bagi penyedia layanan publik.

Dengan adanya asas dan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik serta redesain dalam pelayanan publik melalui BPJS Kesehatan, maka pada akhirnya kesejahteraan masyarakat secara umum dapat tercapai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt and Robert B. Denhardt, 1984, *The New Public Service, Serving, not Steering*, M.E. Sharpe, New York
- Pasolong, Harbani, 2016, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Santosa, Panji, 2008, *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Refika Aditama

### Internet:

<http://suarajakarta.co/lifestyle/kesehatan/dalam-sebulan-4-pasien-mati-karena-pelayanan-buruk-di-rs>

<http://health.liputan6.com/read/789941/masyarakat-nilai-positif-program-jaminan-kesehatan-nasional>

<http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/umum/17/12/07/p017eb368-bpjs-kesehatan-klaim-berikan-dampak-positif-bagi-masyarakat>