

**ANALISIS PELAKSANAAN KEBIJAKAN PUBLIK DIBIDANG
PELAYANAN KESEHATAN MELALUI BPJS DI KOTA PEKANBARU
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 22009
TNTANG PELAYANAN PUBLIK JUNCTO UNDANG-UNDANG NOMOR
24 TAHUN 2011 TENTANG BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL**

Oleh : *Teguh Santoso*

Pembimbing 1 : Dr. Emilda Firdaus, S.H., M.H

Pembimbing 2 : Dr. Mexsasai Indra, S.H., M.H

Alamat : Jln. Limbungan rumbai, Pekanbaru

Email : teguhsantoso0310@gmail.com - Telepon : 082285717410

ABSTRACT

BPJS Kesehatan Pekanbaru branch is a body formed to carry out public policy namely the National Health Insurance program (JKN) in the city of Pekanbaru. But in the field implementation there are still a number of problems in the implementation of public policies for public health insurance programs, especially in the implementation of health services. The purpose of this thesis writing, namely: First, the implementation of public policy in the field of health services through BPJS Health in the city of Pekanbaru, Second, Constraints faced in the implementation of public policy in the field of health services through BPJS Health in the city of Pekanbaru, Third, the efforts made by BPJS Health to overcome hambata -hambata in the implementation of public policy in the field of health services through BPJS Health in the City of Pekanbaru.

This type of research can be classified in the type of sociological research, because in the study the author directly conducts research on the location or place studied in order to provide a complete and clear picture of the problem under study. This research was conducted at the Pekanbaru branch of BPJS Health office and also in several health facilities that became partners of the Pekanbaru BPJS Health branch, while the Population and Samples were all parties related to the problems examined in this study, data sources used, primary data, data secondary, and tesier data, data collection techniques in this study with observation, interviews, and questionnaires and literature study.

From the results of the research problem there are three main things that can be concluded. First, in the implementation of public policy in the field of health services through BPJS Health is still not satisfactory. Second, the constraints faced are in the scope of BPJS health, in the implementation of health services, and in the community sector; third, the efforts made are by the cooperation of stakeholders related to the implementation of public policy in the field of health services through BPJS Health in the city of Pekanbaru. The author's suggestion, first, so that the Pekanbaru BPJS branch can implement the SOP properly in accordance with the prevailing laws and regulations, secondly, to further enhance the active role of the community and also intensify the socialization; thirdly, invite the parties to be more proactive in implementation of public policy in the field of health services through BPJS Kesehatan in the city of Pekanbaru.

Keywords: Implementation – Public Policy - BPJS Kesehatan - Pekanbaru City

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendirian sebuah negara mempunyai tujuan. Tujuan tersebut dicantumkan dalam konstitusi negara masing-masing. Tidak terkecuali dengan Indonesia. Pelayanan kesehatan masyarakat merupakan salah satu realisasi kebijakan pemerintah di bidang kesejahteraan masyarakat.¹ Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, bangsa Indonesia telah memiliki sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum publik, maka pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial untuk melaksanakan program jaminan sosial diseluruh Indonesia.

Dalam melaksanakan fungsinya BPJS Kesehatan mempunyai kebijakan dibidang pelayanan kesehatan dan untuk itu BPJS Kesehatan mempunyai wewenang membuat perjanjian kerjasama dengan fasilitas kesehatan yang telah memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam rangka pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan. Setiap peserta BPJS Kesehatan berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat

dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Hal ini terdapat pada pasal 47 ayat (1) Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.pemberi bantuan hukum yang memenuhi syarat berdasarkan Undang-Undang, yaitu berbadan hukum, terakreditasi berdasarkan undang-undang, memiliki kantor atau sekretariat yang tetap, memiliki pengurus dan memiliki program bantuan hukum..

Pada Bab IV Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional dijelaskan bahwa setiap peserta mempunyai hak mendapat pelayanan kesehatan meliputi:

- a. Pelayanan kesehatan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) dan Rawat Inap Tingkat Pertama (RITP),
- b. Pelayanan kesehatan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) dan Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL)
- c. Pelayanan gawat darurat,
- d. Pelayanan kesehatan lain yang ditetapkan oleh menteri.

Sebagai sebuah badan yang menyelenggarakan pelayanan publik, BPJS haruslah memberikan pelayanan yang prima kepada pesertanya. Namun pada pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan BPJS kepada pesertanya masih jauh dari

¹ Mulyadi Nitisusastro, *Asuransi dan usaha perasuransian di Indonesia*, Alfabeta, Bandung, hlm. 6

harapan terkhusus di Kota Pekanbaru. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masih banyak keluhan dari peserta pengguna BPJS kesehatan di kota Pekanbaru terkait pelayanan yang diberikan oleh BPJS kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa BPJS, baik kepada BPJS Kesehatan maupun Kepada Ombudsman. Ombudsman merupakan sebuah Lembaga Pengaduan Masyarakat terhadap sikap tindak penyelenggara negara.² Pada Januari 2016 saja BPJS sudah menerima 180 pengaduan dari masyarakat. Data yang diterima peroleh dari ombudsman diantaranya:³

a. Laporan No: 189/LM/XI/2015/PKU, pelapor mengeluhkan kinerja BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru dalam menerima laporannya tentang dua rumah sakit yang melakukan penundaan berlarut dalam menangani penyakit. Pelapor sehingga pelapor akhirnya harus mencari rumah sakit yang bisa cepat menangani penyakit pelapor. Padahal telah dijelaskan dalam PMK Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional bahwa dalam penanganan keluhan BPJS Kesehatan haruslah berprinsip responsif yaitu setiap pengaduan dan permasalahan perlu ditangani/ditanggapi secara cepat dan tepat.

b. Laporan No: 070/LM/III/PKU, pelapor mengeluhkan kinerja BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru yang dalam mengkoordinir keluhan pasien yang terdaftar sebagai anggota BPJS. Sehingga tidak bisa diberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan alasan semua faskes yang bekerja sama dengan BPJS sudah penuh.

c. Laporan No: 0110/LM/VII/2016/PKU, pelapor mengeluhkan dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh RSUD Arifin Ahmad kepada isteri pelapor yang merupakan peserta BPJS kesehatan dalam melakukan pengobatan dengan radio terapi selapas operasi di RSUD Arifin Ahmad.

d. Laporan No: 0200/LM/XII/2015/PKU, Pelapor tidak mendapatkan pelayanan di RSUD Arifin Ahmad padahal pelapor merupakan peserta aktif BPJS.

e. Laporan No. 136/LM/VI/2015/PKU, Pelapor mengeluhkan kinerja rumah sakit mitra BPJS yaitu RS. Awal Bros yang menolak pasien Jamkesmas.

Dari masalah-masalah tersebut diatas tampak bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan di Kota Pekanbaru masih belum baik. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian yang dituangkan dalam judul **“Analisis Pelaksanaan Kebijakan Publik DiIbidang Pelayanan Kesehatan Melalui BPJS DI Kota Pekanbaru**

² Mexasai Indra, Komisi Ombudsman: Eksistensi Dan Urgensinya Di Indonesia, *Jurnal Konstitusi*, BKK Fakultas Hukum

Universitas Riau, Volume III, No. 2
November 2010, hlm. 134

³ Data dari Ombudsman RI Perwakilan Riau

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian permasalahan diatas, maka penulis menetapkan permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan kebijakan publik dibidang pelayanan kesehatan melalui BPJS kesehatan di Kota Pekanbaru?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan publik dibidang pelayanan kesehatan melalui BPJS di Kota Pekanbaru?
3. Apa strategi untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang pelayanan kesehatan melalui BPJS kesehatan di Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari uraian permasalahan diatas, maka penulis menetapkan permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah pelaksanaan kebijakan publik dibidang pelayanan kesehatan melalui BPJS kesehatan di Kota Pekanbaru?
- b. Apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan publik dibidang pelayanan kesehatan melalui BPJS di Kota Pekanbaru?

- c. Apa strategi untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang pelayanan kesehatan melalui BPJS kesehatan di Kota Pekanbaru?.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat menambah wawasan penulis tentang pelaksanaan kebijakan publik dibidang pelayanan kesehatan melalui BPJS kesehatan di Kota Pekanbaru.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran serta sebagai bahan pertimbangan bagi aktivitas akademi, khususnya bagi Fakultas Hukum Universitas Riau.

D. Kerangka Teori

1. Teori Kebijakan Publik

Menurut Dye, kebijakan publik adalah apa saja yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh pemerintah. Dalam kaitan ini, kebijakan merupakan upaya untuk memahami dan mengartikan (1) apa yang dilakukan (atau tidak dilakukan) oleh pemerintah mengenai suatu masalah; (2) apa yang menyebabkan atau yang mempengaruhinya; (3) apa pengaruh dan dampak dari kebijakan publik tersebut.⁴ Eulau dan Prewitt

⁴ Em. Lukman Hakim, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta, 2011, hlm. 114

mendefinisikan kebijakan sebagai sebuah "ketetapan yang berlaku" yang dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang, baik dari pembuatnya maupun yang menaatinya.⁵ Kebijakan atau *policy* berkaitan dengan perencanaan, pengambilan, dan perumusan keputusan, pelaksanaan keputusan dan evaluasi terhadap dampak dari pelaksanaan keputusan tersebut terhadap orang banyak yang menjadi sasaran kebijakan.⁶

Analisis kebijakan adalah upaya menghasilkan dan mentransformasikan informasi yang dibutuhkan untuk suatu kebijakan dengan menggunakan berbagai metode penelitian dan pembahasan dalam suatu kondisi tertentu untuk menyelesaikan masalah.⁷

2. Teori Penegakan Hukum

Hukum merupakan sarana yang didalamnya terkandung nilai-nilai atau konsep-konsep tentang keadilan, kebenaran, kemanfaatan sosial, dan sebagainya. Menurut soejono soekanto bahwa penegakan hukum adalah kegiatan menyasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan di dalam kaidah-kaidah atau pandangan-pandangan nilai dan sikap untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup. Secara umum,

sebagaimana dikemukakan oleh soerjono soekanto, ada lima faktor yang mempengaruhi penegakan hukum yaitu:⁸

- a. Faktor hukumnya sendiri;
- b. Faktor penegak hukum, yaitu pihak-pihak yang membentuk maupun yang menerapkan hukum;
- c. Faktor sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung penegakkan hukum;
- d. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan;
- e. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

c. *Good Governance and Clean Governance*

UNDP mendefenisikan *good governance* sebagai "*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affair at all level's*". Berdasarkan definisi ini, maka *governance* mempunyai tiga kaki yaitu:⁹

1. *Economic governance* meliputi proses pembuatan keputusan (*decisions making process*) yang memfasilitasi terhadap *equity, poverty* dan *quality to live*;
2. *Political governance* adalah proses keputusan untuk formulasi kebijakan;

⁵ *Ibid.*

⁶ Amri Marzali, *Antropologi dan Kebijakan Publik*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2012, hlm. 19

⁷ Em. Lukman Hakim. *Op.cit.* hlm.

⁸ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta: 2007, hlm. 306

⁹ *Ibid.* hlm. 121

3. *Administrative governance* adalah implementasi proses kebijakan.

Ketiga elemen di atas merupakan suatu proses kegiatan yang saling melengkapi. Konsep tata pemerintahan yang baik (*Good governance*) dipandang sebagai suatu aspek dalam paradigma baru ilmu administrasi publik, dimana paradigma baru ini menekankan pada peranan manajer publik agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mendorong meningkatkan otonomi manajerial terutama sekali mengurangi campur tangan kontrol yang dilakukan oleh pemerintah pusat, transparansi, akuntabilitas publik, dan diciptakan pengelolaan manajerial yang bersih bebas dari korupsi.¹⁰

Good Governance merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh tiga komponen, yakni pemerintah (*government*), rakyat (*citizen*), dan usahawan (*business*).¹¹ Ketiga komponen itu mempunyai tata hubungan yang sama dan sederajat, yang mana kesamaan derajat ini akan sangat berpengaruh terhadap upaya menciptakan tata pemerintahan yang baik.

Secara sederhana *Good Governance* dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur

pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan, dan administrasinya bertanggungjawab pada publik.¹² Menurut Hardijanto, pengertian *governance* mengandung makna yang lebih luas daripada *government*, karena tidak hanya mengandung arti sebagai proses pemerintahan, tetapi termasuk didalamnya mencakup mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan sektor negara, masyarakat, dan swasta (negara dan nonnegara).¹³

Asas-asas umum pemerintahan yang baik sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan meliputi asas:

1. Kepastian hukum;
2. Kemanfaatan;
3. Ketidakberpihakan
4. Kecermatan;
5. Tidak menyalahgunakan wewenang;
6. Keterbukan;
7. Kepentingan umum; dan
8. Pelayanan yang baik;

E. Kerangka Konseptual

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk

¹⁰ Miftah Thoha, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2010 hlm. 61

¹¹ *Ibid.* hlm. 63

¹² Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2005, hlm. 29

¹³ *Ibid.*

mengetahui keadaan yang sebenarnya.¹⁴

2. Kebijakan publik pada umumnya mengandung pengertian mengenai apa saja yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.¹⁵
3. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁶
5. BPJS Kesehatan adalah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial yang menyelenggarakan jaminan sosial dibidang pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan

penelitian terhadap BPJS kesehatan Kota Pekanbaru.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian atau pendekatan yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian hukum sosiologis. Penelitian hukum sosiologis memandang hukum sebagai fenomena sosial (yang berbeda dengan penelitian hukum normatif yang memandang hukum sebagai norma-norma positif di dalam sistem perundang-undangan hukum nasional), dengan pendekatan struktural dan umumnya terkuantifikasi (kuantitatif).¹⁷

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru. Adapun alasan penulis menetapkan lokasi tersebut adalah karena terdapatnya pelayanan yang kurang prima dari BPJS Kesehatan kota Pekanbaru dan juga fasilitas kesehatan selaku mitra dari BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru

2. Populasi dan Sampel

a. populasi

Populasi adalah keseluruhan unit atau manusia yang mempunyai ciri-ciri sama.¹⁸ Yang dijadikan sebagai populasi dan responden dalam penelitian ini adalah:

¹⁴

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/analisis> diakses, tanggal 24 Maret 2017

¹⁵ Edi Suharto *op.cit.*

¹⁶ Lihat Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹⁷ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, Hlm. 167

¹⁸ *Ibid.* Hlm 95

1. Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kota Pekanbaru.
2. Kepala Fasilitas Kesehatan selaku mitra BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru
3. Peserta BPJS Kesehatan
4. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Riau

b. Sampel

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian maka penulis menentukan sampel. Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Penulis menggunakan metode *Purposive Sampling*. Untuk lebih jelasnya mengenai populasi dan sampel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.I

N O	Respon den	Pop ular i	Sa m pe l	%
1	Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	1	1	100 %
2	Kepala Fasilitas Kesehatan selaku	3	3	100 %

	Mitra BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru			
4	Peserta BPJS Kesehatan	100	100	100 %
5	Kepala Ombudsman RI Perwakilan Riau	1	1	100 %

2. Sumber Data

Dalam sebuah penelitian hukum normatif sumber datanya adalah data sekunder. Bahan tersebut terbagi menjadi 3 yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, dan terdiri dari:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4466
- 3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899;
- 4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038;

- 5) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Nasional, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256;
- 6) Kepmen Pan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Tambahan Lembaran Negara
- 7) Sumber-Sumber lainnya

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang memberikan penjelasan-penjelasan hukum primer, yaitu yang dapat berupa rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, karya ilmiah dari kalangan hukum, dan lainnya.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yakni bahan-bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya: kamus-kamus (hukum), ensiklopedia, indeks kumulatif, dan sebagainya.

3. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.¹⁹ Dalam penelitian ini penulis mengadakan pengamatan di BPJS kota Pekanbaru
- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan

cara tanya jawab langsung dengan responden.

- c. Kuisisioner, adalah metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti, daftar pertanyaan yang telah disediakan jawaban-jawabannya untuk memperoleh data yang diteliti.
- d. Kajian kepustakaan, metode ini digunakan untuk mencari data sekunder guna mendukung data primer terhadap pelaksanaan Kebijakan Publik dibidang pelayanan kesehatan melalui BPJS di kota Pekanbaru.

4. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif, yaitu data yang diperoleh tidak dengan menggunakan statistik atau matematika ataupun yang sejenisnya, namun cukup menguraikan secara deskriptif dari data yang diperoleh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Kebijakan Publik DiBidang Pelayanan Kesehatan Melalui BPJS Kesehatan Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹⁹ Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 52

Makna dari pelaksanaan kebijakan publik merupakan suatu hubungan yang memungkinkan pencapaian tujuan-tujuan atau sasaran sebagai hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan pemerintah. Dapat penulis simpulkan bahwa kekurangan atau kesalahan kebijakan publik akan dapat diketahui setelah kebijakan tersebut telah dijalankan atau dilaksanakan, dan juga keberhasilan dari sebuah kebijakan publik akan dapat kita lihat setelah kebijakan publik itu dilaksanakan yang mana ini adalah dampak dari evaluasi atas pelaksanaan kebijakan publik tersebut.

Salah satu masalah yang paling sering terjadi pada penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini adalah pada saat Penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan untuk masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) belum terlaksana dengan baik dan maksimal. Khususnya di Kota Pekanbaru sendiri masih banyak didapati masalah terkait penyelenggaraan pelayanan kesehatan baik di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama maupun Fasilitas Kesehatan Tingkat Rujukan. Diantaranya adalah adanya mitra yang menolak pasien peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang kondisinya gawat darurat dan ada juga yang menolak dengan alasan kamar penuh, hal ini membuat pasien peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi tidak terlayani dengan baik.

Laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Riau No: 0200/ LM/XII/2015/PKU laporan ini menyebutkan bahwa pelapor tidak mendapatkan pelayanan disalah satu rumah sakit mitra yang menjadi mitra dari BPJS Kesehatan padahal pelapor adalah peserta aktif program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan BPJS Kesehatan. Kemudian laporan yang juga masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Riau No: 136/LM/2015/PKU laporan ini mengenai pelapor yang mengeluhkan pelayanan salah satu mitra yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan yang melakukan penolakan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS). Perlu diketahui bahwa pasien JAMKESMAS yang memegang kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang mana merupakan salah satu peserta dari program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Dari kasus-kasus diatas menunjukkan bahwa pelayanan kebijakan publik yaitu Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan masih belum terlaksana dengan maksimal. Sektor-sektor yang bermasalah tidak hanya terdapat pada BPJS Kesehatan sebagai badan penyelenggara tetapi juga fasilitas-fasilitas kesehatan yang menjadi mitra baik fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat rujukan, terlepas dari itu semua sektor masyarakat dan pihak-pihak terkait lainnya juga menjadi penyebab belum maksimalnya pelaksanaan kebijakan publik ini.

B. Kendala- Kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Kebijakan Publik DiBidang Pelayanan Kesehatan Melalui BPJS Kesehatan Di Kota Pekanbaru

Dalam pelaksanaan kebijakan publik tentu saja ada kendala yang dihadapi oleh pihak-pihak penyelenggara, tidak terkecuali pada pelaksanaan kebijakan publik dibidang pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan di Kota Pekanbaru tentu saja menemui kendala-kendala pada pelaksanaannya. Berikut adalah kendala-kendala yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan dan mitra yang melaksanakan pelayanan kesehatan terhadap peserta JKN yang penulis dapat diantaranya yaitu:

1. Pada pihak BPJS Kesehatan sendiri selaku badan yang menyelenggarakan kebijakan pelayanan kesehatan adalah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), dimana hal ini berpengaruh terhadap penyampaian informasi terhadap warga Pekanbaru yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar.²⁰
2. Kendala pada pihak FKTL diantaranya yaitu ramainya jumlah pasien yang berobat merupakan peserta JKN, sehingga pelayanan yang diberikan dari pihak rumah

²⁰ wawancara dengan ibu Dhea Selaku Staff Tim Kendali Mutu BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru, Pada Hari Selasa 28 November 2017 di kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru

²¹ Wawancara dengan Ibu Sri Selaku Kabag. Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Arifin Ahmad, Pada Hari Senin Desember

sakit menjadi tidak maksimal dimana selain peserta yang menggunakan JKN ada juga pasien yang berobat dengan biaya sendiri sehingga menyebabkan pihak faskes selaku penyedia jasa pelayanan kesehatan menjadi kerepotan.²¹

3. Pada FKTP juga banyak terdapat kendala dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan terhadap pasien yang merupakan peserta JKN yaitu seperti yang dialami oleh Puskesmas Lima Puluh. diantaranya yaitu Pcare yang tidak respon karena sinyal yang kurang bagus. Selain itu masih ada pasien yang tidak terdaftar di Puskesmas Lima Puluh tetapi datang berobat ke Puskesmas Lima Puluh padahal sudah diberi tahu oleh pihak puskesmas.²² Hal ini masih menunjukkan bahwa pasien yang berobat masih tidak belum begitu tau difaskes mana mereka terdaftar
4. Kendala yang dihadapi oleh peserta selaku pasien yang berobat menggunakan JKN salah satunya adalah masih kurangnya pemahaman dari peserta

C. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan

2017 di Kantor Kabag. Pelayanan Kesehatan RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru

²² Wawancara dengan ibu Mellytiasidari selaku Penanggung jawab JKN Puskesmas Lima Puluh pada tanggal 2 Mei 2018 di Puskesmas Lima Puluh Kec. Lima Puluh Kota Pekanbaru

elayanan publik terkait pelaksanaan kebijakan publik dibidang pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan di Kota Pekanbaru

1. Pada BPJS Kesehatan agar lebih gencar melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi aktif dan mengetahui lagi tentang hak dan kewajibannya sebagai peserta JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dan menambah SDM nya
2. Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik oleh BPJS Kesehatan dan mitra. Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah seharusnya fasilitas kesehatan baik fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat rujukan untuk memberikan pelayanan yang prima.
3. Peran serta masyarakat juga harus ditingkatkan dimana masyarakat harus aktif tidak hanya pasif sebagai peserta JKN yang diselenggarakan oleh pihak BPJS Kesehatan. Seperti mengikuti semua prosedur yang telah ditentukan, selain itu masyarakat disini juga bertindak sebagai pengawas, apabila masyarakat sebagai peserta merasa pelayanan dari salah satu faskes kurang bagus atau memuaskan sebaiknya melaporkan kepada BPJS Kesehatan agar pihak BPJS Kesehatan bisa menegur faskes yang pelayanannya kurang memuaskan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Penulis, maka Penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaannya BPJS Kesehatan sebagai sebuah badan yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) masih belum baik dan belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. hal ini dapat dilihat dari masih adanya keluhan-keluhan dari masyarakat yang menjadi peserta dari BPJS Kesehatan yang menyelenggarakan jaminan sosial.
2. Adapun kendala yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru dalam melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diantaranya, diruang lingkup BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh mitra, dan juga dari ruang lingkup masyarakat.
3. Adapun upaya yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan adalah antara lain, mengajak pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk bisa bekerjasama, peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Saran

1. Untuk kedepannya BPJS Kesehatan agar dapat menjalankan SOP nya sesuai

dengan undang-undang yang berlaku, agar masyarakat tidak kesulitan mendapatkan pelayanan kesehatan dari program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

2. Seharusnya BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru mengikutsertakan masyarakat agar masyarakat menjadi lebih aktif lagi dan tidak nya pasif, seperti membuat seminar untuk pengenalan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan cabang Pekanbaru
3. Seharusnya BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru dapat mengajak pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terkhususnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan demi terciptanya jaminan kesehatan yang merata dimasyarakat.
- 4.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Asiki Zainal, Amirudin, 2008, *"Pengantar Metode Penelitian Hukum"*, 2008 Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Dwiyanto Agus, 2008 *"Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*

Publik", cetakan ketiga, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta

- Hakim Em. Lukman, 2011 *"Pengantar Administrasi Pembangunan"* Ar-Ruzz Media, Yogyakarta
- HR. Ridwan, 2010, *"Hukum Administrasi Negara"*, RajaGrafindo, Jakarta
- Lubis M. Solly, 1994 *"Filsafat Ilmu dan Penelitian"*, Mandat Maju, Bandung
- Masthuri Budhi, 2005 *"Mengenal Ombudsman Indonesia"* Pradnya Paramita, Jakarta
- Nitisusastro Mulyadi, 2013 *"Asuransi dan Perusahaan Asuransi di Indonesia"*, Alfabeta, Bandung
- Pasolong Harbani, 2001 *"Teori Administrasi Negara"*, Alfabeta, Bandung
- Santosa Pandji, 2009 *"Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance"*, Refika Aditama, Bandung
- Sedarmayanti, 2010 *"Reformasi*

- Administrasi Publik Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*”, Refika Aditama, Bandung
- Sinamo Nomensen, 2009 “*Hukum Administrasi Negara*”, Jala Permata Aksara, Jakarta
- Sugandi Yogi Suprayogi, 2011, “*Administrasi publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*”, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Suharto Edi, 2012, “*Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*”, Alfabeta, Bandung
- Thabrany Hasbullah, 2010 “*Pendanaan Kesehatan dan Alternatif Mobilisasi Dana Kesehatan di Indonesia*”, Raja Grafindo, Jakarta
- Thoha Miftah, 2010, “*Birokrasi dan Politik di Indonesia*”, Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Wibawa Samodra, 2005, “*Reformasi Administrasi*”, Gava Media, Yogyakarta
- Tedi Sudrajat, 2009, *Perwujudan Good Governance* melalui format reformasi Birokrasi Publik dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, Vol. 9 No. 2 Mei 2009
- Mexasasai Indra, Komisi Ombudsman: Eksistensi Dan Urgensinya Di Indonesia, *Jurnal Konstitusi*, BKK Fakultas Hukum Universitas Riau, Volume III, No. 2 November 2010

C. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminann Sosial Nasional
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Noor 25 Tahun 2011 Tentang Badan

B. Jurnal/ Kamus

Penyelenggaraan
Jaminan Sosial
Kepmen Pan Nomor 58 Tahun
2002 Tentang
Pedoman
Pelaksanaan
Penilaian dan
Penghargaan Citra
Pelayanan Prima
Sebagai Unit
Pelayanan
Percontohan
Peraturan Kepala BPJS
Kesehatan Nomor 1
Tahun 2014 Tentang
Penyelenggaraan
Jaminan Kesehatan