

AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI KOTA PALOPO

Andi Ni'mah Sulfiani¹⁾, Kiki Reski²⁾

¹⁾ Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Andi Djemma, Palopo

²⁾ Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Andi Djemma, Palopo

ABSTRACT

This study aims to determine the accountability and transparency of BPJS Health services in Palopo City. The research method used is descriptive qualitative method and data collection techniques through observation and in-depth interviews with informants and literature study. As for the informants in this study are the Head / staff of the Palopo City BPJS Health office, Palopo City BPJS Health Office employees and the user community Palopo City Health BPJS Card. This research shows that in terms of service accountability of employees at the Palopo City BPJS Health Office, it still needs to be improved so that there are no complaints from BPJS Kesehatan users and parties from the Palopo City BPJS Health office must socialize more to the community so that they understand how the regulations are issued by the BPJS Office.

Keywords: *Accountability, transparency, Health services*

1. PENDAHULUAN

Penerapan *Good Governance* adalah merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Konsep penerapan dalam suatu Negara tidak hanya menjadi sebuah tradisi atau model pemerintahan yang baru dalam era globalisasi ini saja. Namun, makna pemerintahan sebagai suatu bentuk organisasi yang dinamis yang harus dituntut untuk dapat selalu berubah dalam suatu kondisi tertentu. Inilah yang nantinya akan menjadikan suatu konsep *Good Governance* sebagai suatu landasan bagi pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara menyeluruh. Dalam rangka mewujudkan suatu konsep pemerintahan yang baik, peran pemerintah tidak lagi menjalankan peran secara dominan, namun lebih kepada meningkatkan kontribusi dari tiga pilar Negara, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Dimana ketiga pilar negara tersebut harus saling bekerja sama dalam menciptakan pemerintahan yang baik. Dalam penelitian ini, penulis fokus kepada penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* khususnya prinsip mengenai akuntabilitas dan transparansi dalam bidang kesehatan dimana kesehatan sebagai salah satu hak asasi manusia dan merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi oleh setiap manusia tanpa terkecuali.

Salah satu prinsip dalam pelayanan publik yang perlu untuk mendapatkan perhatian adalah akuntabilitas dan transparansi pelayanan kepada publik atas apa yang telah dan akan dilakukan. Namun demikian sampai saat ini pemerintah daerah belum sepenuhnya mampu menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam praktek penyelenggaraan pelayanan. Fenomena yang terjadi dalam perkembangan sektor publik di Indonesia dewasa ini adalah menguatnya tuntutan akuntabilitas dan transparansi atas lembaga-lembaga publik, baik di pusat maupun daerah. [1] Tanpa adanya penerapan akuntabilitas dan transparansi pelayanan sulit untuk menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif. Permasalahan akuntabilitas dan transparansi merupakan salah satu persoalan dalam pelaksanaan pemerintah daerah yang hingga saat ini terus dikaji pelaksanaannya oleh pemerintah.

Akuntabilitas dan transparansi merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. [2] Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Sedangkan transparansi mengandung makna bahwa ada jaminan akses atau kebebasan setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan lainnya, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan, dan pelaksanaan serta hasil-hasil yang dicapai.

Pada penelitian ini, penulis mencoba melihat sejauh mana akuntabilitas dan transparansi yang ada di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) dimana pada kenyataannya di BPJS kesehatan hingga saat ini masih banyak keluhan masyarakat yang terjadi. Dimana masyarakat masih banyak yang kurang

¹ Korespondensi penulis: Andi Ni'mah Sulfiani, Telp 085242698313, andi.nimah305@gmail.com

memahami mengenai denda yang dikenakan kepada peserta BPJS kesehatan yang terlambat membayar iuran perbulan, terkhusus di BPJS Kesehatan Kota Palopo, sehingga sampai saat ini masih banyak keluhan peserta BPJS kesehatan dimana keluhannya mengenai masalah denda, sanksi yang didapat jika terlambat membayar iuran dan alur pelayanan BPJS itu sendiri. Dari beberapa masalah tersebut penulis menyimpulkan bahwa transparansi mengenai sanksi dan denda yang dikenakan di Kantor BPJS Kota Palopo belum maksimal. Selain itu masih kurangnya keterbukaan dari pihak-pihak yang mengeluarkan aturan-aturan mengenai sanksi atau denda yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan, sehingga tidak ada pertanggungjawaban atau akuntabilitas dalam masalah ini yang diberikan oleh pihak terkait. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa persoalan akuntabilitas dan transparansi masih sangat kurang dalam penerapannya di Kantor BPJS Kesehatan Kota Palopo.

Penelitian ini menurut penulis sangatlah penting dilakukan untuk melihat bagaimana akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan BPJS Kesehatan Kota Palopo, apakah sudah dalam kategori baik atau masih kurang. Dari hasil penelitian nanti diharapkan bisa memberikan sumbangsih pemikiran secara intelektual di bidang ilmu administrasi negara dan diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat pemerintahan khususnya di Kantor BPJS Kesehatan Kota Palopo dalam menjalankan tugas dan perannya secara efektif dan efisien, sehingga terwujud pemerintahan yang lebih baik bagi masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang bertujuan memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai objek yang diamati atau fokus penelitian. Berdasarkan pendapat tersebut, maka penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara terperinci bagaimana sifat serta hubungan antara fenomena sosial tertentu. [3] Tidak terlepas dari pokok permasalahan dalam penelitian, maka tujuan dilakukannya penelitian deskripsi ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana akuntabilitas dan transparansi Pelayanan BPJS Kesehatan di kota Palopo.

Adapun sumber data dalam penelitian ini sumber data Primer yang diperoleh dengan melakukan penelitian langsung terhadap objek penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data. Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian serta adanya hasil yang representative, maka diperlukan informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Data sekunder merupakan sumber tertulis dapat dibagi menjadi sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi, yang membahas tentang akuntabilitas dan transparansi serta konsep pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi yang digunakan untuk memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan secara sistematis pada obyek penelitian. Pengamatan langsung di lapangan yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana kondisi dan lokasi penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk memeriksa dan mendalami hasil wawancara dengan keadaan yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya wawancara mendalam ini dilakukan dengan jalan mewawancarai sumber-sumber data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada sumber informasi, dengan menggunakan alat-alat penelitian verbal (tape recording) untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini agar menjadi lengkap, dan terakhir dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan menelusuri berbagai dokumen terkait dengan permasalahan penelitian.

Teknik analisis data menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, yaitu menganalisis data dengan tiga langkah a) Kondensasi Data (Data Condensation), b) Penyajian Data (Data Display), dan c) Penarikan Kesimpulan. [4]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan akuntabilitas dan transparansi merupakan salah satu persoalan dalam pelaksanaan pemerintah daerah yang hingga saat ini terus dikaji pelaksanaannya oleh pemerintah. Akuntabilitas pelayanan merupakan syarat terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang baik, demokratis dan amanah. Kelembagaan pemerintahan yang mempunyai akuntabilitas dan transparansi pelayanan berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan dan menginformasikan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas dan transparansi itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya

dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah. Jika akses dan saluran ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan kontrol. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut.

Persoalannya kemudian adalah cita-cita untuk mewujudkan pemerintahan yang akuntabel dan transparan, rupanya masih menjadi suatu keadaan yang tidak mudah untuk diwujudkan. Banyak faktor yang menyebabkannya, beberapa diantaranya adalah penggunaan kekuasaan yang melampaui batas kewajaran yang mendorong terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme, tidak dipatuhinya hukum, rendahnya mental para pemimpin, pejabat dan pelaksana birokrasi pemerintahan. Meluasnya praktik-praktik KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme) dalam kehidupan birokrasi publik semakin mencoreng image masyarakat terhadap birokrasi publik.

Berikut ini hasil dan pembahasan mengenai bagaimana akuntabilitas dan transparansi pelayanan BPJS kesehatan Kota Palopo.

Akuntabilitas

Definisi akuntabilitas, berikut ini dikemukakan beberapa definisi yang dikembangkan sejumlah kamus besar, kalangan akademisi dan pemerintahan, diantaranya adalah sebagai berikut :

Webster mendefinisikan akuntabilitas sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan, bertanggungjawab, dan akuntabel. Arti kata akuntabel adalah : pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawab kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggungjawabkan secara eksplisit, dan ketiga, sesuatu yang biasa diperhitungkan atau dipertanggungjawabkan.[5]

Akuntabilitas yaitu: Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Indikator ini mencakup bagaimana upaya atau suatu kewajiban bagi para aparatur Pemerintah dalam mempertanggungjawabkan suatu masalah yang bersangkutan dengan suatu Pelayanan bagi masyarakat, diantaranya ialah bagaimana suatu pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan di Kota Palopo mengenai hal yang dimana masih banyak masyarakat atau peserta dari BPJS Kesehatan kota palopo yang tidak memahami tentang denda pelayanan sesuai dengan aturanaturan yang ada. Hal ini di sebabkan karena, kurangnya suatu pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan di Kota Palopo kepada peserta/pengguna BPJS Kesehatan untuk memaparkan atau melakukan sosialisasi terhadap masyarakat yang bersangkutan mengenai aturan-aturan yang ada pada kantor cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo.

Definisi akuntabilitas merupakan istilah yang digunakan untuk pertanggungjawaban seseorang ataupun suatu lembaga tertentu yang berkaitan dengan sistem administrasi yang dimilikinya. Berdasarkan indikator ini peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kota Palopo beliau mengatakan bahwa masih banyak masyarakat atau peserta dari BPJS Kesehatan yang setiap hari datang mengadukan keluhan-keluhannya mengenai sanksi atau denda pelayanan, padahal masalah denda pelayanan yang dikenakan kepada peserta BPJS Kesehatan itu sudah jelas dipaparkan pada buku panduan tentang aturan-aturan mengenai denda pelayanan atau sanksi yang akan dikenakan apabila peserta BPJS Kesehatan terlambat membayar iuran. Tapi masyarakat kurang memahami tentang hal tersebut.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak BPJS Kesehatan Kota Palopo harus lebih terbuka atau mempertanggungjawabkan suatu tindakan-tindakan yang berkaitan dengan suatu denda pelayanan pada pengguna BPJS Kesehatan agar tidak terjadi lagi keluhan-keluhan pada masyarakat atau lebih baik sering mengadakan sosialisasi terhadap pengguna BPJS Kesehatan untuk lebih bisa memaparkan mengenai suatu denda pelayanan.

BPJS Kesehatan Kota Palopo juga memberikan kemudahan kepada para pesertanya dalam memberikan pengaduan terkait dengan denda pelayanan atau keluhan-keluhan terkait dengan BPJS Kesehatan, BPJS Kesehatan Kota Palopo memudahkan pesertanya dalam memberikan layanan pengaduan dengan beberapa cara yaitu 1) Bisa menghubungi Care center BPJS Kesehatan, 2) Melakukan pelaporan secara online di aplikasi lapor BPJS Kesehatan, 3) Dapat mendatangi langsung kantor yang layanan operasional BPJS Kesehatan dan 4) Mendatangi staf BPJS Kesehatan yang berada di fasilitas Kesehatan.

Dampak dari adanya akuntabilitas adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga kredibilitas pemerintahan dapat diakuai dan keberadaannya akan selalu didambakan. Hal itu menyebabkan masyarakat ikut peduli dan memberikan partisipasinya dalam setiap program pemerintahan. Akan tetapi dalam prakteknya menjalankan asas akuntabilitas, sering kali mendapat hambatan-hambatan, hal-hal yang dapat menghambat dari akuntabilitas [6]

Transparansi

Transparansi yaitu : Kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah. Indikator ini mencakup bagaimana pemerintah dapat bersifat transparan terhadap masyarakat, dalam hal ini bagaimana pihak atau instansi-instansi dari BPJS Kesehatan Kota Palopo bersifat transparansi terhadap pesertanya mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan pelayanan administrasi atau dana (baik itu pelayanan administrasi untuk berobat dan semacamnya) agar tidak adanya suatu kesalahpahaman bagi peserta atau masyarakat yang bersangkutan.

Untuk mengetahui bagaimana transparansi dana yang dikeluarkan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Palopo, maka penulis melakukan wawancara dengan 2 (dua) orang peserta BPJS Kesehatan di Kota Palopo, beliau mengatakan bahwa selama ini dia merasakan pelayanan kesehatan rumah sakit bagi pengguna BPJS Kesehatan sudah ada peningkatan, mulai dari urus administrasinya sampai dengan pelayanan pegawai yang kerja di rumah sakit. Berbeda dengan pelayanan di UGD dimana peserta BPJS Kesehatan masih kurang puas dengan pelayanannya karena urusan administrasinya pada saat pasien di ruang UGD mau dipindahkan ke ruang rawat inap sangat lama, padahal untuk urus administrasi bisa diselesaikan setelah pasien ditempatkan di ruang rawat inap, mesti urus administrasi dulu sampai selesai baru bisa di carikan ruang rawat sehingga mengakibatkan pasien yang butuh istirahat harus menunggu berjam-jam baru dipindahkan. Dari dua (2) keterangan peserta BPJS Kesehatan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi untuk pasien berobat melalui surat rujukan telah baik namun berbeda dengan pelayanan administrasi bagi pasien yang melalui jalur UGD dimana pengurusan administrasinya dirasa sangat lama.

Transparansi selanjutnya ialah mengenai iuran, dimana iuran yang dimaksud disini adalah pembayaran setiap bulan yang dilakukan oleh peserta BPJS Kesehatan baik itu BPJS Kesehatan yang ditanggung oleh pemerintah PBI (Penerima Bantuan Iuran) APBN dan APBD juga PPU (Pekerja Penerima Upah).

Adapun ketentuan- ketentuan pembayaran iuran yaitu:

- a. Pembayaran Iuran Paling lambat tanggal 10 berjalan
- b. Penjaminan akan diberhentikan sementara apabila terdapat keterlamabatan pembayaran iuran lebih dari 1 bulan sejak tanggal 10
- c. Penghentian penjaminan sementara berakhir dan peserta aktif kembali apabila: Dilakukan pembayaran iuran tertunggak maksimal 12 bulan dan Peserta membayar karena ingin mengakhiri
- d. Dalam waktu 45 hari setelah aktif kembali, peserta wajib membayar denda untuk setiap pelayanan rawat inap yang diperolehnya
- e. Besaran denda adalah $2,5\% \times$ jumlah bulan menunggak, dengan maksimal 12 bulan dan besar denda maksimal Rp. 30.000.000.

Dari pembahasan yang digambarkan di atas peneliti melakukan wawancara dengan staf/ pegawai yang ada di Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo mengatakan bahwa Program Jaminan Kesehatan Nasional- Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan hampir 4 Tahun ini secara umum telah berjalan dengan baik. Walaupun masih banyak hal yang perlu disempurnakan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta dan menjaga agar program ini bisa berkelanjutan. Seperti yang dapat dilihat sekarang bahwa hal-hal yang menyangkut kelayakan peserta serta hak peserta juga menjadi persoalan yang harus dibahas, karena di Kota Palopo banyak Rumah Sakit Swasta yang tentunya menerapkan biaya lebih tinggi dari Rumah Sakit Umum atau sarana Kesehatan Pemerintah. Maka dari pihak Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Palopo ini penanggung jawab atau Pimpinan Rumah Sakit Bekerja sama agar ada kesepakatan yang diperoleh terkait dengan suatu pelayanan kepada para peserta BPJS Kesehatan yang menjadi tanggungan pemerintah, serta dengan peserta yang dalam kategori BPBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran).

Berdasarkan informasi yang didapatkan di atas, dapat di simpulkan bahwa transparansi mengenai suatu pelayanan yang ada dikantor cabang BPJS Kesehatan Kota Palopo itu sudah baik, tapi masih perlu ditingkatkan

agar peserta atau masyarakat yang bersangkutan bisa memahami hal-hal atau aturan-aturan yang dikeluarkan dari pihak BPJS Kesehatan di Kota Palopo.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Akuntabilitas dan transparansi pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo, masih belum maksimal, dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

1. Akuntabilitas dari pelayanan Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo itu masih perlu ditingkatkan. Agar tidak terjadi lagi suatu keluhan-keluhan bagi peserta/pengguna BPJS Kesehatan, pihak dari kantor BPJS harus lebih bersosialisasi lagi atau melakukan pendekatan untuk bisa memaparkan kepada pesertanya agar mereka bisa lebih memahami bagaimana aturan-aturan yang dikeluarkan oleh kantor cabang dari BPJS Kesehatan di Kota Palopo.
2. Transparansi yang dilakukan oleh pihak kantor cabang kota palopo mengenai dana administrasi baik itu dalam bentuk administrasi mengenai pengambilan obat atau rawat inap, rawat jalan, juga mengenai denda pelayanan itu sudah cukup baik karena mengenai denda pelayanan itu terjadi apabila terlambat membayar iuran sudah tertulis jelas di buku panduan yang dikeluarkan oleh pihak BPJS Kesehatan, jadi bisa dipahami lagi bagi peserta BPJS Kesehatan agar tidak ada lagi keluhan-keluhan yang terjadi.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wahyudi, Kumorotomo. 2005. Akuntabilitas Birokrasi Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [2] Raba, Manggaukang. 2006. Akuntabilitas: konsep dan Implementasi. Malang : UMM Press.
- [3] Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.
- [4] Miles, Matthew B. & Michael A. Hubberman. 2014. Analisis Data Kualitatif. Penerjemah: Tjetjep Roehendi. Jakarta: UI Press.
- [5] Waluyo. 2007. Manajemen Publik : Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Bandung : Mandar Maju.
- [6] Siagian, Sondang. 2000. Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi. Jakarta : Gunung Agung

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Tidak lupa kami sampaikan terima kasih kepada Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat (DIKTI) yang telah membantu dalam pemberian dana hibah Penelitian Dosen Pemula (PDP), pihak Universitas Andi Djemma selaku fasilitator, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik jurusan administrasi negara, serta seluruh tim yang telah membantu penyelesaian penelitian ini.