

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus diterapkan oleh setiap individu dalam bidang apapun termasuk dalam bidang administrasi publik.

Akuntabilitas dalam administrasi publik berkaitan erat dengan tanggung jawab dan kewajiban pemerintah terhadap masyarakat. Dengan meningkatkan akuntabilitas, administrasi publik dapat membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan efektivitas serta efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya pelayanan bagi pengguna BPJS Kesehatan.

Adapun beberapa fenomena yang terjadi mengenai layanan BPJS salah satunya yaitu banyak pengaduan kepada Ombudsman RI mengenai praktik pembatasan layanan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan di sejumlah fasilitas kesehatan. Sehingga perlu diawasi lebih ketat karena praktik ini dinilai diskriminatif. Menurut Robert Na Endi Jaweng, seorang anggota Ombudsman RI, setiap warga memiliki hak untuk menerima perlindungan kesehatan dari negara. Namun, ia mencatat bahwa masih ada masalah diskriminasi dalam pelayanan kesehatan yang terus berlangsung.

(<https://www.kompas.id>).

Selain fenomena yang telah dituangkan diatas, ditemukan pula fenomena yang sama namun di situs pemberitaan yang berbeda yaitu. Ali Ghufon Mukti, sebagai Direktur utama BPJS Kesehatan menyatakan bahwa masih ada rumah sakit tertentu yang melakukan diskriminasi terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan. Meskipun demikian, secara umum perlakuan diskriminasi ini

sudah mulai berkurang akan tetapi masih terdapat satu atau dua rumah sakit yang masih melakukan diskriminasi (<https://www.liputan6.com>).

Tabel 1. 1
Jumlah Pengguna BPJS Kesehatan

Tahun	Jumlah Peserta	Persen
2020	222,5 juta jiwa	81,3 %
2021	235,71 juta jiwa	86,00 %
2022	248,77 juta jiwa	94,34 %
2023	262.44 juta jiwa	94,60 %

Sumber : <http://surl.li/nonzt>

Pada tabel diatas menunjukkan bahwasannya jumlah peserta BPJS Kesehatan setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Pencapaian jumlah pengguna BPJS Kesehatan yang cukup signifikan tersebut merupakan upaya dalam meningkatkan akuntabilitas hingga menciptakan pelayanan publik yang lebih baik lagi. Karena, yang menjadi indikator dalam menilai mutu pelayanan publik salah satunya terkait Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yaitu adanya kepuasan bagi masyarakat khususnya pengguna BPJS. Dengan munculnya rasa kepuasan yang tinggi akan menunjukkan tingkat keberhasilan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik (Yanna, 2023).

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan publik (Satrio, 2022). Dalam pelayanan publik harus dapat dilakukan dengan baik dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Riska, 2022). Jadi, Salah satu yang menjadi fokus penting dalam organisasi publik yaitu dapat

menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Fenti, 2022).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang perlu diperhatikan dengan baik yaitu harus memperhatikan dan memenuhi standar yang telah ditentukan hingga mampu mencapai tujuan dari pelayanan yang diinginkan mulai dari pelayanan yang profesional, efektif, efisien, tepat waktu, responsive, akuntabel, serta terwujudnya suatu pemerintahan yang baik (Vivi, 2021).

Saat ini, persoalan mengenai akuntabilitas dalam menjalankan pemerintahan menjadi fokus utama dimana pemerintah terus melakukan evaluasi serta meningkatkan pertanggungjawaban dan merencanakan strategi untuk menjelaskan visi dan misinya dengan potensi, peluang, dan kendala yang dihadapi dalam peningkatan akuntabilitas kinerja pemerintahan (Elvia, 2018). Karena pada dasarnya, banyak masyarakat yang berharap kepada pemerintah untuk mewujudkan good governance yang mencakup penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan bertanggung jawab. Hal yang dapat dilakukan untuk menerapkan good governance di Indonesia yaitu dengan penyelenggaraan pelayanan publik

(Neneng, 2016). Salah satu yang menjadi hal penting dalam penyelenggaraan prinsip good governance yaitu dalam pelayanan di instansi kesehatan seperti Rumah Sakit karena, kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia dan merupakan kebutuhan pokok yang harus diterima oleh setiap manusia tanpa terkecuali (Andi, 2020).

Setiap instansi pemerintah, Badan dan Lembaga Negara baik pusat maupun daerah khususnya bidang kesehatan, dalam memberikan pelayanan harus dapat memahami lingkup akuntabilitasnya masing-masing (Aditya, 2023). Pada dasarnya akuntabilitas dapat menjadi pengaruh berhasil atau tidaknya sebuah instansi dalam melakukan visi dan misinya, dan merupakan tanggung jawab di setiap instansi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pertanggungjawaban itu berkaitan dengan norma, nilai, sifat dan sikap memanusiaakan manusia, melayani dengan adil, baik, dan tidak membedakan antara satu dengan yang lainnya (Siti Nuraini, 2020).

Akuntabilitas dalam pelayanan publik lebih berfokus pada kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat guna meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diterima (Nurputri, 2022). Akuntabilitas juga dapat dikatakan sebagai istilah untuk menjelaskan seberapa tingginya setiap organisasi memperlihatkan bahwa mereka telah memenuhi misi mereka terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Kompri 2020:211). Sebuah instansi dapat dikatakan accountable yaitu jika mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat, tepat

serta bertanggungjawab secara penuh dalam pemberian pelayanan (Merryana, 2022).

Diantara beberapa instansi yang cukup strategis dalam memberikan sentuhan layanan secara langsung dan dapat dirasakan manfaatnya, keluhannya, serta akuntabilitasnya yaitu pelayanan kesehatan salah satunya di Rumah Sakit (Sitti, 2020). Setiap Rumah Sakit harus mampu meningkatkan kualitasnya dengan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dan memberikan kepuasan terhadap pasien tanpa membedakan antara pasien pengguna BPJS dan non BPJS.

BPJS merupakan badan usaha milik Negara yang dikhususkan pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi rakyat Indonesia (Lenny, 2020). Jadi, pasien pengguna BPJS dan non BPJS yang mendapatkan pelayanan di puskesmas ataupun Rumah Sakit perlu dilihat apakah terjadi ketidakseimbangan pelayanan antara pengguna BPJS dan non BPJS (Maya, 2020). Dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pasal 4 menegaskan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama untuk mengakses sumber daya dalam bidang kesehatan.

Namun demikian, persoalan layanan kesehatan di setiap Rumah Sakit selalu menjadi sorotan dan keluhan. Keluhan tersebut berkaitan dengan keadilan, kenyamanan, sikap, keramahan, kecepatan terutama mengenai pelayanan yang berbeda antara pengguna BPJS dan non BPJS. Seperti halnya yang terjadi di RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep yaitu banyaknya persoalan mengenai akuntabilitas bagi pengguna BPJS Kesehatan

terutama dalam pelayanan bagian administrasi. Persoalan tersebut berupa proses pengurusan dokumen yang berbelit-belit, lambatnya pelayanan yang dilakukan, dan yang menjadi keluhan utama yaitu pemberlakuan berbeda anatar pengguna BPJS dan non BPJS. Sehingga banyak masyarakat yang beranggapan bahwa kurangnya pertanggungjawaban atas kewajiban yang memang harus dilakukan oleh petugas pelayanan bagi pengguna BPJS Kesehatan (hasil wawancara sementara).

Data mengenai lambatnya petugas pelayanan dalam merespon pasien pengguna BPJS sengaja peneliti ambil dengan melakukan wawancara awal dengan beberapa pasien ataupun keluarga pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Hasil wawancara awal tersebut didukung dengan informasi di media sosial yang menjelaskan bahwasanya sejumlah pasien mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Pasalnya, Pasien harus menunggu antrian selama berjam-jam untuk mendapatkan obat usai menyerahkan resep (<https://madurapers.com>).

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Akuntabilitas Pelayanan Pada Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana akuntabilitas pelayanan pada pengguna BPJS Kesehatan di RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang akuntabilitas pelayanan pada pengguna BPJS Kesehatan di RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan juga sebagai penambahan wawasan mengenai akuntabilitas pelayanan pada pengguna bpjs kesehatan di RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan secara pribadi kepada peneliti mengenai akuntabilitas pelayanan pada pengguna bpjs kesehatan di RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

b. Bagi Akademisi

Memberikan manfaat bagi para pembaca dalam mengetahui tentang akuntabilitas pelayanan pada pengguna bpjs kesehatan di RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

c. Bagi RSUD dr. H. Moh. Anwar

Dapat memberikan manfaat serta masukan mengenai akuntabilitas pelayanan pada pengguna BPJS kesehatan di RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini bertujuan agar dalam penulisannya dapat terstruktur dengan baik sesuai dengan buku pedoman, sehingga dapat dipaparkan secara baik dan jelas serta memudahkan para pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Pada bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang diperoleh dari beberapa jurnal-jurnal ilmiah dan relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Selain itu, pada bab ini juga menyajikan tentang teori-teori yang relevan untuk dijadikan acuan bagi penulis.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan metodologi yang digunakan oleh peneliti yaitu metode penelitian kualitatif. Pada bab ini juga berisi fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, serta keabsahan data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM

Pada bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian yang terdiri dari gambaran umum RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep baik berupa sejarah, letak geografi, struktur, visi, misi RSUD, serta tugas dan fungsi.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang data yang didapat dari hasil penelitian serta analisis pembahasan penelitian yang sebelumnya diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan.

BAB VI: PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian.

