

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT SARI ASIH CIPONDOH

Wessy Ghevira¹, Rieka Adelia², Nuke Yuniarti³, Rara Al'faidah⁴, Eko Prasetyo⁵

Universitas Islam Syekh Yusuf

Email: 2201010041@students.unis.ac.id¹, 2201010057@students.unis.ac.id²,
2201010039@students.unis.ac.id³, 2201010051@students.unis.ac.id⁴, prasetyo@unis.ac.id⁵

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh, Tangerang. Prinsip-prinsip yang dikaji meliputi akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan kepatuhan terhadap aturan hukum. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip good governance, namun masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya sosialisasi terhadap peserta BPJS mengenai hak dan kewajiban, serta prosedur administrasi yang terkadang belum efisien, khususnya pada pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD). Selain itu, pemahaman masyarakat terhadap aturan dan sanksi BPJS Kesehatan masih perlu ditingkatkan melalui edukasi yang lebih intensif. Secara umum, penerapan good governance di rumah sakit ini sudah berjalan dengan baik, namun perlu terus diperbaiki agar pelayanan BPJS Kesehatan semakin optimal, adil, dan transparan.

Kata Kunci: Good Governance, BPJS Kesehatan, Akuntabilitas, Transparansi, Aturan Hukum, Rumah Sakit.

Abstract – This study aims to analyze the implementation of good governance principles in the BPJS Kesehatan (National Health Insurance) services at Sari Asih Cipondoh Hospital, Tangerang. The principles examined include accountability, transparency, openness, and compliance with legal regulations. This research employs a qualitative-descriptive method, collecting data through observation, interviews, and literature review. The results indicate that Sari Asih Cipondoh Hospital has made efforts to implement good governance principles, but several challenges remain, such as insufficient socialization to BPJS participants regarding their rights and obligations, and administrative procedures that are sometimes inefficient, especially in the Emergency Room (ER) services. Furthermore, public understanding of BPJS Health regulations and sanctions still needs to be improved through more intensive education. In general, the implementation of good governance at this hospital is running well, but continuous improvements are needed to ensure BPJS Health services become more optimal, fair, and transparent.

Keywords: Good Governance, BPJS Kesehatan, Accountability, Transparency, Legal Compliance, Hospital.

PENDAHULUAN

Penerapan good governance merupakan kebutuhan mutlak bagi mayoritas rakyat demi terciptanya sistem politik dan tata kelola pemerintahan yang berpihak kepada kepentingan publik, sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Konsep ini tidak hanya menjadi model pemerintahan baru di era globalisasi, tetapi juga mencerminkan dinamika organisasi pemerintahan dan lembaga pelayanan publik yang harus mampu beradaptasi dengan perubahan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, prinsip good governance menjadi landasan penting untuk menjamin pelayanan yang transparan, akuntabel, responsif, dan inklusif. Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan di wilayah Tangerang memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata. Rumah sakit ini dituntut untuk tidak hanya memberikan layanan medis, tetapi juga menjalankan sistem manajemen yang profesional dan berintegritas. Dalam mewujudkan good governance, peran pemerintah tidak lagi dominan secara sepihak, melainkan mendorong kolaborasi antara tiga pilar utama negara: pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Ketiga pilar ini harus bekerja sama secara sinergis dalam menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang adil dan efektif.

Dalam menganalisis pelaksanaan prinsip-prinsip good governance, penulis menggunakan konsep menurut UNDP (United Nation Development Programme) dalam Sedarmayanti (2004) yang terdapat 4 prinsip utama dari good governance yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum.

Menurut UU No. 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) memiliki hak dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan jaminan sosial bagi masyarakat. BPJS mengatur Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dengan berlandaskan pada prinsip kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi setiap warga di Indonesia.

Penerapan BPJS Kesehatan sebagai pelayanan publik di Indonesia yang bertujuan untuk memberikan akses kesehatan yang lebih baik bagi seluruh masyarakat. Sejak diluncurkan, BPJS Kesehatan telah menjalin kerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit dan puskesmas. Peserta BPJS dapat mengakses layanan kesehatan dengan membayar iuran yang terjangkau, sehingga memperluas cakupan pelayanan kesehatan. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini dirancang agar setiap warga negara dapat memperoleh pelayanan kesehatan tanpa terkendala biaya. Namun, berbagai tantangan masih menghambat efektivitas program ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip Good Governance dalam pelayanan BPJS di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh, terutama soal keadilan, akuntabilitas, dan transparansi. Yang dimana fokusnya adalah membandingkan perlakuan terhadap pasien BPJS dan umum.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh, yang beralamat di Jl. KH. Hasyim Ashari No. 1, Cipondoh, Kota Tangerang, Banten. Penelitian ini bersifat kualitatif-deskriptif dengan menggunakan data primer berupa hasil wawancara, serta data sekunder dari studi literatur. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung ke lokasi penelitian dan wawancara dengan beberapa informan yang dianggap memiliki kapasitas untuk memberikan informasi yang valid. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, di mana data yang diperoleh dari hasil wawancara dianalisis hingga mencapai titik di mana data tersebut dianggap kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Akuntabilitas

Pengertian akuntabilitas menurut Mardiasmo (2018) adalah bentuk kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dilakukan secara periodik. Indikator ini mencakup bagaimana upaya atau kewajiban para aparatur dalam mempertanggungjawabkan setiap aspek pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks ini, akuntabilitas menjadi prinsip penting yang harus diterapkan oleh Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh, terutama dalam hal pelayanan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan. Masih ditemukan sejumlah pasien yang belum memahami aturan terkait denda pelayanan atau prosedur administratif yang berlaku. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam aspek pertanggungjawaban pihak rumah sakit, khususnya dalam hal menyampaikan informasi secara jelas dan menyeluruh kepada masyarakat.

Minimnya sosialisasi dan edukasi terhadap pasien mengenai hak dan kewajiban mereka, termasuk ketentuan denda sesuai regulasi BPJS Kesehatan, menjadi cerminan lemahnya implementasi prinsip akuntabilitas. Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh perlu meningkatkan upaya edukasi publik dan transparansi informasi sebagai bentuk tanggung jawab institusional terhadap pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan pasien. Temuan ini diperkuat melalui beberapa hasil wawancara dengan informan yang merasa belum mendapatkan penjelasan yang cukup dari pihak rumah sakit mengenai aturan-aturan tersebut.

Berdasarkan indikator ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak manajemen Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh. Mereka mengatakan bahwa masih banyak pasien atau peserta BPJS Kesehatan yang setiap hari datang mengadukan keluhan mereka mengenai sanksi atau denda pelayanan yang dikenakan oleh pihak rumah sakit. Padahal, masalah terkait denda pelayanan tersebut sudah jelas dipaparkan dalam bukupanduan yang ada di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya pemahaman dari peserta BPJS Kesehatan mengenai aturan yang berlaku di rumah sakit. Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pihak Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh harus lebih terbuka dan bertanggung jawab terhadap tindakan-tindakan yang berkaitan dengan denda pelayanan, agar tidak terjadi lagi keluhan-keluhan dari masyarakat. Sebaiknya, rumah sakit sering mengadakan sosialisasi atau edukasi kepada pasien tentang aturan yang berlaku, sehingga pemahaman mengenai hak dan kewajiban pasien dapat lebih jelas.

Di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pasien BPJS. Kami juga memberikan kemudahan kepada pasien untuk memberikan pengaduan atau keluhan terkait dengan pelayanan BPJS yang dialami, melalui beberapa saluran komunikasi yang mudah diakses seperti call center ataupun website rumah sakit sari asih <https://www.sariasih.id/cabang/rs-sari-asih-cipondoh>

2. Transparansi

Transparansi menurut Sabarno (2017) menjadi salah satu aspek mendasar untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Hal ini mengharuskan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah. Di dalam konteks BPJS Kesehatan rumah sakit sari asih cipondoh, transparansi yang baik sangat penting agar tidak ada kesalah pahaman antara pihak BPJS dan pesertanya, khususnya terkait dengan pelayanan administrasi atau dana yang digunakan.

Berdasarkan wawancara dengan dua peserta BPJS Kesehatan di rumah sakit sari asih cipondoh, pelayanan kesehatan rumah sakit, terutama di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh,

mengalami peningkatan, terutama dalam urusan administrasi dan sikap pegawai rumah sakit. Namun, seorang peserta mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan di UGD (Unit Gawat Darurat) terkait dengan lamanya proses administrasi ketika pasien dipindahkan ke ruang rawat inap. Proses administrasi yang seharusnya bisa diselesaikan setelah pasien dipindahkan ke ruang rawat inap justru mengganggu kenyamanan pasien yang membutuhkan istirahat, karena harus menunggu berjam-jam.

Dari sini, kita dapat menyimpulkan bahwa meskipun pelayanan administrasi untuk pasien yang berobat melalui surat rujukan sudah berjalan dengan baik, pelayanan administrasi untuk pasien yang melalui jalur UGD masih mengalami kekurangan, yang mencerminkan adanya tantangan dalam hal transparansi dan efisiensi dalam penyelenggaraan administrasi.

3. Keterbukaan

Keterbukaan dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk memastikan bahwa pasien, khususnya pengguna BPJS Kesehatan, merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang maksimal. Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh memberikan kesempatan bagi pasien untuk menyampaikan tanggapan, kritik, dan saran terkait pelayanan yang diterima. Indikator keterbukaan ini mencakup upaya pihak rumah sakit untuk memastikan bahwa setiap pasien, terutama yang menggunakan BPJS Kesehatan, dapat dengan mudah mengajukan masukan, keluhan, atau kritik terhadap pelayanan yang mereka terima.

Hasil wawancara dengan salah satu pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh, ditemukan bahwa sebagian besar pasien merasa bahwa komunikasi antara pihak rumah sakit dan pasien perlu lebih diperbaiki. Beberapa pasien mengungkapkan harapan agar petugas rumah sakit lebih transparan dalam menjelaskan prosedur dan peraturan terkait penggunaan BPJS Kesehatan, sehingga mereka dapat memahami hak-hak mereka dengan lebih baik. Selain itu, pasien juga berharap adanya saluran komunikasi yang lebih mudah untuk mengajukan keluhan atau menyampaikan masalah yang dihadapi, terutama jika ada kendala dalam pelayanan.

Melalui pendekatan ini, Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan ruang yang lebih luas bagi pasien untuk menyuarakan pendapat mereka, demi terciptanya pelayanan yang lebih baik dan lebih transparan.

4. Aturan Hukum

Aturan hukum yaitu pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupajaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. Dalam pelaksanaan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh, aspek kepatuhan terhadap aturan hukum menjadi sangat krusial untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan harus memastikan bahwa seluruh prosedur administrasi dan pelayanan medis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini mencakup verifikasi kepesertaan BPJS, penggunaan kartu JKN-KIS yang sah, serta pelaporan dan penagihan biaya layanan yang transparan.

Pelaksanaan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh, khususnya dalam aspek kepatuhan terhadap aturan hukum guna memastikan tidak terjadi diskriminasi atau pelanggaran yang bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam wawancara dengan salah satu pegawai BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Kota Palopo, dijelaskan bahwa peserta BPJS Kesehatan dilarang meminjamkan kartu JKN-KIS kepada pihak yang tidak berhak, karena hal tersebut melanggar Pasal 263 ayat (1) KUHP dengan ancaman pidana maksimal enam tahun penjara. Pasal ini mengatur tentang pemalsuan surat yang dapat menimbulkan kerugian dan menegaskan pentingnya penggunaan kartu BPJS secara sah dan benar.

Terdapat pula pelanggaran administratif yang dapat dilakukan oleh pelaksana BPJS atau pemberi kerja, yang dikenai sanksi berupa denda administrasi sebesar 2,5% dari biaya pelayanan kesehatan untuk setiap bulan tunggakan, dengan batas maksimal 12 bulan dan denda tertinggi Rp30.000.000,00. Namun, denda ini hanya diberlakukan untuk penggunaan fasilitas rawat inap di rumah sakit bagi peserta yang terlambat membayar iuran lebih dari 45 hari sejak status kepesertaannya diaktifkan kembali. Denda tersebut tidak berlaku untuk rawat jalan, rawat inap di puskesmas, dan layanan lainnya, sehingga dianggap objektif dan proporsional mengingat besarnya biaya rawat inap yang dapat timbul.

Pentingnya kepatuhan terhadap aturan hukum dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh ini menjadi landasan untuk menghindari penyimpangan dan kelalaian yang dapat merugikan peserta maupun penyelenggara. Dengan adanya aturan yang jelas dan sanksi yang tegas, diharapkan tercipta pelayanan yang adil dan transparan sesuai prinsip good governance, yaitu jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang dijalankan. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan peraturan terkait BPJS Kesehatan yang menegaskan kesetaraan kedudukan setiap warga negara di hadapan hukum dan pemerintahan.

Pemahaman masyarakat terhadap aturan dan ketentuan BPJS Kesehatan juga menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf BPJS, masih banyak peserta yang belum sepenuhnya memahami mekanisme denda keterlambatan pembayaran iuran atau batasan penggunaan fasilitas kesehatan tertentu. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi yang intensif dari pihak BPJS dan rumah sakit sangat diperlukan agar peserta dapat memanfaatkan layanan dengan benar dan menghindari kesalahpahaman yang berpotensi menimbulkan konflik atau ketidakpuasan. Edukasi ini juga membantu peserta untuk lebih sadar akan hak dan kewajiban mereka dalam program jaminan kesehatan nasional.

Penegakan aturan hukum dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh tidak hanya menjadi tanggung jawab institusi terkait, tetapi juga memerlukan peran aktif dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, penyelenggara BPJS, tenaga medis, dan masyarakat. Sinergi antar pihak ini akan memperkuat sistem jaminan kesehatan nasional sehingga dapat berjalan efektif dan berkeadilan. Penegakan hukum yang konsisten dan adil juga akan memberikan efek jera bagi pihak-pihak yang mencoba melakukan pelanggaran, sekaligus memberikan perlindungan hukum bagi peserta yang memanfaatkan layanan kesehatan secara benar. Dengan demikian, pelayanan BPJS Kesehatan di rumah sakit dapat berjalan optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh dalam pelayanan BPJS Kesehatan sudah berjalan dengan cukup baik. Rumah sakit telah berupaya menerapkan akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan kepatuhan terhadap aturan hukum dalam setiap proses pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada peserta BPJS mengenai hak, kewajiban, serta prosedur administrasi dan sanksi yang berlaku. Selain itu, pelayanan administrasi di Unit Gawat Darurat masih perlu ditingkatkan agar lebih efisien dan tidak mengganggu kenyamanan pasien. Dengan demikian, meskipun prinsip good governance telah diupayakan, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan agar pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh semakin optimal, adil, dan memuaskan bagi seluruh masyarakat.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh, disarankan agar pihak rumah sakit lebih aktif melakukan sosialisasi dan edukasi kepada peserta BPJS mengenai hak, kewajiban, serta prosedur administrasi dan sanksi yang berlaku. Rumah sakit juga perlu memperbaiki sistem administrasi, khususnya pada pelayanan Unit Gawat Darurat, agar proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, dibutuhkan peningkatan komunikasi dan keterbukaan antara pihak rumah sakit dan pasien, sehingga setiap keluhan atau masukan dari pasien dapat segera ditindaklanjuti. Dengan upaya-upaya tersebut, diharapkan penerapan prinsip good governance dalam pelayanan BPJS Kesehatan dapat terus ditingkatkan demi terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil, dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, B. (2018). "Analisis Implementasi BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat." *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 7(3), 123- 134.
- Kurniawan, A., Lestari, T., & Rohmadi. (2010). Analisis Pemanfaatan Data Sensus Harian Rawat Inap Untuk Pelaporan Indikator Pelayanan Rawat Inap Analisis Pemanfaatan Data Sensus ...(Agung Kurniawan dkk). *Ejurnal.Stikesmhk.Ac.Id*.
- Kurniawan, A., et al. (2019). "Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 45-57.
- Nyoto, C. C. (2016). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada Rumah Sakit. *Agora*, 4(2), 394-398.
- Pramesti, M. W., & Kusumawati, D. (2021). Good Governance Dalam Kemitraan Guna Melaksanakan Pelayanan Kesehatan Di Kota Semarang. *Public Service and Governance Journal*, 2(01), 67-78.
- Pratiwi, D. A., & Supriyanto, S. (2023). "Implementasi Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah." *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45-54.
- Rahmawati, I., & Nugroho, S. (2021). "Good Governance dan Tantangan Pelayanan Publik di Era Jaminan Kesehatan Nasional." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21(3), 112-124.
- Sari, N. P., & Wibowo, A. (2022). "Evaluasi Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan BPJS Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan." *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(2), 78-89.
- Setiawan, E. P. (2020). "Evaluasi Implementasi Good Governance pada Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit." *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 6(1), 55- 67.
- Sugiyono. (2015). Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D , (Bandung: Alfabeta, 2015), 407 1. Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D. Zulkarnain,
- Sulfiani, A. N. (2021). Good governance penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan BPJS kesehatan di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95-116.
- Yuliana, S., & Putri, A. (2024). "Peran Akuntabilitas dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Swasta." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(1), 33-44