

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
MELALUI PROGRAM PANDAWA (PELAYANAN
ADMINISTRASI MELALUI WHATSAPP)**

Disusun dan diajukan oleh

**NUR FADILLAH
B021191048**



**PROGRAM STUDI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

HALAMAN JUDUL

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
MELALUI PROGRAM PANDAWA (PELAYANAN
ADMINISTRASI MELALUI WHATSAPP)**

OLEH:

**NUR FADILLAH
B021191048**

SKRIPSI

Sebagai Tugas Akhir dalam Rangka Penyelesaian Studi Sarjana pada
Program Studi Hukum Administrasi Negara

**PROGRAM STUDI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN MELALUI
PROGRAM PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp)**

Disusun dan diajukan oleh

**NURFADILLAH
B021 19 1048**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Pada Hari, Kamis 13 April 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Prof. Dr. Marwati Riza, S.H., M.Si

NIP. 196408241991031005


Eka Merdekawati Djafar, S.H., M.H

NIP. 198205132009122001

Ketua Program Studi Sarjana Hukum Administrasi Negara,




Dr. Mirah Adhyanti Mirzana, S.H., M.H.

NIP. 19790326 200812 2 002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa Skripsi mahasiswa :

N a m a : Nur Fadillah
Nomor Induk Mahasiswa : B021191048
Program Studi : Sarjana Hukum Administrasi Negara
Judul : Implementasi Pelayanan Publik Pada Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial Kesehatan Melalui Program PANDAWA
(Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada ujian Skripsi.

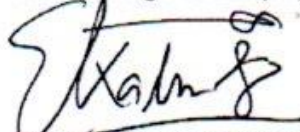
Makassar, 31 Maret 2023

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Marwati Riza ,S.H., M.Si.
NIP. 19640824 199103 2 002

Pembimbing Pendamping



Eka Merdekawati Djafar ,S.H., M.H.
NIP. 19820513 200912 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS HUKUM

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90245, Propinsi Sulawesi Selatan
Telp : (0411) 587219,546686, Website: <https://lawfaculty.unhas.ac.id>

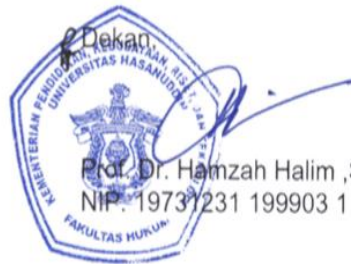
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : Nur Fadillah
N I M : B021191048
Program Studi : Hukum Administrasi Negara
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik Pada Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial Kesehatan Melalui Program PANDAWA
(Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp)

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, April 2023



Prof. Dr. Hamzah Halim, SH., M.H., M.A.P.
NIP. 19731231 199903 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : NUR FADILLAH
NIM : B021191048
Program Studi : Hukum Administrasi Negara
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi dengan judul Implementasi Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Melalui Program PANDAWA (pelayanan administrasi melalui whatsapp) adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Skripsi karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 2 Maret 2023

Yang menyatakan



Nur Fadillah

ABSTRAK

NUR FADILLAH (B021191048) Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, dengan judul skripsi "***Implementasi Pelayanan Publik Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Melalui Program PANDAWA (pelayanan administrasi melalui whatsapp)***" dibawah bimbingan dan arahan **Marwati Riza** selaku pembimbing utama dan **Eka Merdekawati Djafar** selaku pembimbing pendamping.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Makassar terkhusus pada program PANDAWA terkait asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan pada program tersebut serta faktor-faktor yang menghambat pelayanan publik pada program PANDAWA tersebut.

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian hukum empiris. Populasi Kepala Deputi direksi wilayah sulawesi selatan kantor BPJS dan Kepala bidang pelayanan publik serta masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi menggunakan PANDAWA. Lokasi Penelitian Kantor BPJS Kota Makassar. Bahan hukum yang digunakan primer, sekunder dan tersier. Kemudian, analisis data secara Kualitatif dan dijelaskan dengan cara mendeskripsikan dan mengkaji secara dalam data yang diperoleh dari itulah penyusun menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah, (1) Impementasi asas-asas pelayanan publik khususnya asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan pada pelayanan BPJS pada program PANDAWA belum terpenuhi pada asas kecepatan dan kemudahan dikarenakan Pelayanan administrasi BPJS Kesehatan khususnya melalui program PANDAWA ini belum berjalan dengan efektif. Baik dari segi sistem pelayanan maupun pemberian informasi mengenai keberadaan dari program PANDAWA tersebut serta masih kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital juga menjadi salah satu kendala dalam pelayanan PANDAWA ini. Belum terpenuhinya asas kecepatan serta kemudahan menjadi faktor utama dalam pelaksanaan pelayanan administrasi PANDAWA (2) Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan PANDAWA ini juga terbagi menjadi tiga yaitu faktor hukum dan internal dari segi pegawai serta eksternal dari segi masyarakat.

Kata Kunci: pelayanan publik, BPJS Kesehatan, PANDAWA

ABSTRACT

NUR FADILLAH (B021191048) Faculty of Law, Hasanuddin University, with the thesis title "Implementation of Public Services in Health Social Security Administering Bodies Through the PANDAWA Program (administrative services via whatsapp)" under the guidance and direction of **Marwati Riza** as the main supervisor and **Eka Merdekawati Djafar** as the accompanying supervisor .

The purpose of this study was to determine the implementation of public services at the Makassar City Health Social Security Administering Body, especially in the PANDAWA program related to the principles of speed, convenience and affordability of the program as well as the factors that hinder public services in the PANDAWA program.

This type of research is a type of empirical legal research. The population of the Head of Deputy Directors for the South Sulawesi region of the BPJS office and the Head of the public service sector and the community who carry out administrative services using PANDAWA. The research location for the Makassar City BPJS Office. The legal materials used are primary, secondary and tertiary. Then, the data analysis is qualitative and explained by means of describing and examining in depth the data obtained from that, the authors draw conclusions.

The results of this study are, (1) The implementation of the principles of public services, especially the principles of speed, convenience and affordability for BPJS services in the PANDAWA program, has not been fulfilled on the principles of speed and convenience because BPJS Health administrative services, especially through the PANDAWA program, have not been running effectively. Both in terms of service systems and providing information regarding the existence of the PANDAWA program and the lack of utilization of digital-based service systems is also one of the obstacles in this PANDAWA service. Not fulfilling the principles of speed and convenience are the main factors in the implementation of PANDAWA administrative services.

Keywords: public service, Health BPJS, PANDAWA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	x
DAFTAR ISI	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Keaslian Penelitian	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Pelayanan Publik.....	14
1. Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.....	17
2. Asas-asas Pelayanan Publik	18
3. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik.....	21
4. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	22
5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	24
B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	25
1. Unsur-unsur Penting dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	25
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Umum Mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik	29

3. Regulasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	30
4. Standar Operasional Prosedur.....	32
C. Standar Pelayanan Publik	34
D. Tinjauan Umum Mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	35
1. Visi dan Misi BPJS Kesehatan	37
2. Peserta BPJS	37
3. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS	40
4. Jenis Pelayanan Publik BPJS.....	41
F. Program PANDAWA Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	43
Bab 3 METODE PENELITIAN	44
A. Tipe Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	45
C. Populasi dan Sampel.....	45
D. Jenis dan Sumber Data	47
E. Metode Pengumpulan Data	47
F. Analisis Data	48
Bab 4 HASIL PENELITIAN.....	67
A. Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan dalam Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Melalui Program PANDAWA.....	67
B. Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Publik Melalui Program PANDAWA.....	72
BAB 5 PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR BAGAN

Nomor Bagan	Halaman
Bagan 1 Alur Pelayanan Program PANDAWA BPJS kesehatan	57
Bagan 2 Struktur Organisasi Kantor BPJS Kesehatan	60

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar		Halaman
Gambar 1 Diagram Kecepatan Pengurusan Melalui		
	Program PANDAWA.....	64
Gambar 2 Diagram Kemudahan Pengurusan Melalui		
	Program PANDAWA.....	65
Gambar 3 Diagram Keterjangkauan Pengurusan Melalui		
	Program PANDAWA.....	67

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

LAMBANG/SINGKATAN	ARTI
BPJS	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
PANDAWA	Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp
SJSN	Sistem Jaminan Sosial Nasional
JKN	Jaminan Kesehatan Nasional
JKN-KIS	Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat
AI	Artificial Intelligence
CHIKA	Chat Assistant JKN
VIKA	Voice Interactive JKN
mH	Mobile Health, inovasi disektor kesehatan.
PBI	Penerima Bantuan Iuran
TIK	Teknologi Informasi Komunikasi
E-Goverment	Pemerintahan Elektronik
PeGI	Pemeringkatan eGoverment Indonesia
KOMINFO	Kementrian Komunikasi dan Informatika
AAUPB	Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik

KTP	Kartu Tanda Penduduk
Service Provider	Penyedia Layanan
KKN	Korupsi Kolusi Nepotisme
Regulator	Peraturan Pemerintah
FTKP	Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
E-service	Pelayanan Publik Elektronik
SOP	Standar Operasional Prosedur
UHC	Universal Health Coverage
SPBE	Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Merujuk pada landasan hukumnya, fungsi dan tugas BPJS adalah menyelenggarakan jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Jaminan kesehatan diselenggarakan pada tingkat nasional berdasarkan prinsip jaminan sosial dan keadilan untuk memberikan manfaat dan perlindungan kepada peserta serta untuk memenuhi kebutuhan dasar asuransi kesehatan.

Dalam menjalankan fungsi tersebut di atas, BPJS Kesehatan bertanggung jawab menyelesaikan dan/atau menerima pendaftaran peserta, menerima bantuan iuran pemerintah, dan mengumpulkan serta memungut iuran peserta dan pemilik, pegawai, serta mengelola dana jaminan sosial peserta, serta menghimpun dan mengelola data kepesertaan untuk asuransi, layanan sosial, pembayaran manfaat atau layanan keuangan, perawatan kesehatan yang dipersyaratkan oleh program jaminan sosial, dan memberikan informasi mengenai

penyelenggara program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.¹ Untuk mendukung misi dan fungsi tersebut, BPJS Kesehatan menggunakan berbagai sarana untuk memberikan informasi kepada masyarakat, antara lain media cetak, media elektronik, media sosial, dan langsung atau antar individu. Kanal layanan informasi yang disediakan BPJS Kesehatan selain untuk memberikan informasi kepada peserta, juga digunakan untuk melakukan prosedur administrasi dan menangani pengaduan. (Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan).

Orang juga memanfaatkan berbagai cara untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan menggunakan media yang berbeda. Peran media dalam menyebarkan informasi juga dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam proyek-proyek publik. Selain itu, kehadiran media digital juga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menjaga kesehatannya dengan mencari informasi terkait kesehatan. BPJS Kesehatan berupaya menyediakan berbagai metode komunikasi yang dirancang untuk memuaskan mereka yang terlibat dalam layanan informasi. Semua perusahaan atau institusi baik negeri maupun swasta selalu berusaha melayani pelanggannya dengan baik dengan cara memahami dan memuaskan kebutuhan dan keinginannya, salah satunya melalui informasi melalui media.

¹ Laman resmi BPJS kesehatan, tugas dan fungsi oleh admin BPJS.

Dalam perkembangannya, BPJS Kesehatan telah mengembangkan inovasi layanan informasi bagi masyarakat berbasis teknologi melalui sistem layanan informasi digital bernama Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk memudahkan akses masyarakat terhadap informasi. Hal itu dilakukan BPJS Kesehatan ketika melihat tren kepemilikan smartphone di Indonesia cukup tinggi, yakni 66,3%. Pada tahun 2017, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi digital bernama JKN Mobile yang merupakan transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang selama ini dilakukan secara tradisional.

Di masa pandemi Covid-19, BPJS Kesehatan kembali mengembangkan aplikasi yang memanfaatkan media sosial sebagai layanan informasi yang dapat diakses oleh peserta. Dalam melawan Covid-19, BPJS Kesehatan berperan penting dengan mengembangkan berbagai inovasi digital untuk memudahkan peserta Kartu Jaminan Kesehatan Nasional – Kesehatan Indonesia (JKN-KIS) dalam menyelesaikan proses pelayanan administrasi dan medis pendaftaran. Model layanan informasi BPJS Kesehatan telah berkembang dari layanan langsung ke layanan berbasis teknologi digital melalui teknologi kecerdasan buatan (AI), layanan CHIKA (asisten obrolan JKN) dan layanan tidak langsung, termasuk VIKA (interaksi suara JKN), PANDAWA via Whatsapp) bertujuan untuk memberikan layanan informasi yang maksimal bagi peserta. Pemanfaatan teknologi telah menghadirkan berbagai kemudahan dalam berkomunikasi peserta, tidak dibatasi oleh jarak dan waktu, serta dapat memperluas

jaringan. Selain itu, informasi, keterampilan, dan pengetahuan dapat menciptakan nilai atau manfaat bagi pengguna melalui integrasi teknologi informasi.

Pada pemberlakuan program PANDAWA khususnya berdasarkan pada Surat Keputusan Direktur Perluasan Dan Pelayanan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 39 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Implementasi Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp Terintegrasi dan pada Pasal 13 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 terkait kewajiban BPJS dalam memberikan informasi melalui media massa cetak dan elektronik mengenai kinerja pelayanan. Adapun alasan dari terbentuknya program PANDAWA ini merupakan dampak dari pandemi Covid-19, pembatasan layanan dikantor cabang, keterbatasan layanan pada kanal lainnya serta mengurangi layanan kontak fisik/tatap muka antara frontliner dan peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama Bapak Muh. Syahrul selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta di kantor BPJS Kesehatan kota Makassar menjabarkan beberapa kelebihan dari program PANDAWA tersebut antara lain yaitu sebagai kanal layanan yang digunakan sampai dengan penyempurnaan aplikasi mobile JKN dan BPJS Kesehatan Care Centre, sebagai kanal layanan yang dapat di akses apabila kanal layanan lainnya tidak dapat diakses, mudah di akses dimana saja, dapat di akses melalui telepon seluler dan laptop dan yang paling

penting tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi.

Program PANDAWA ini sendiri memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan program dari mobile JKN lainnya antara lain, PANDAWA melayani peserta JKN-KIS secara *borderless* (tanpa batas) sehingga proses layanan peserta bisa dilakukan kapan pun serta tidak bergantung pada domisi peserta saat ini, mobile JKN aplikasi yang di download oleh peserta BPJS Kesehatan di *smartphone* dari setiap peserta itu sendiri dan mendapatkan hak akses pelayanan. Tetapi ada pula kekurangan yang dijabarkan melalui program PANDAWA ini yaitu salah satunya, tidak dapat diakses apabila jaringan tidak ada dan layanan administrasi yang membutuhkan rekonsiliasi (perbaikan tagihan iuran tambahan atau tagihan iuran kurang) diarahkan untuk layanan tatap muka karena membutuhkan tanda tangan peserta di Berita Acara Rekonsiliasi.

Walaupun BPJS Kesehatan telah memberikan layanan informasi kepada masyarakat melalui PANDAWA, namun BPJS Kesehatan masih saja mendapatkan keluhan dari masyarakat. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan media informasi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan juga menjadi salah satu penyebab munculnya keluhan masyarakat kepada pihak BPJS Kesehatan.² Salah satu keluhan yang

²Nahdiana, alimuddin, Dkk. Peningkatan Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Informasi BPJS Kesehatan Melalui Media: Apakah Efektif? Linimasa : Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 5, No. 2, Hlm 237-239.

dirasakan oleh masyarakat selaku peserta BPJS Kesehatan khususnya melalui program PANDAWA adalah adanya Kurangnya respon dari admin layanan digital kepada masyarakat yang ingin mengakses via online.

Problematika selanjutnya adalah sistem *link* pendaftaran yang error dan memiliki keterbatasan waktu pengurusan. Berkas yang diupload juga terkadang tidak berhasil dikarenakan beberapa berkas yang gagal diunggah itu lebih disarankan untuk menggunakan laptop dalam memasukkan berkas pada *link* dan pada faktanya masyarakat akan malas jika mengunggah berkas mereka menggunakan laptop maka pilihan lainnya harus mengurus secara langsung kembali ke kantor BPJS. Apabila pada saat pengurusan pelayanan administrasi pada program PANDAWA telah melewati waktu akses 60 menit pada link program PANDAWA maka otomatis *link* akan tertutup dan kembali mengakses keesokan harinya pada jam operasional program PANDAWA tersebut. Selain itu, terdapat kecenderungan masyarakat yang belum menggunakan aplikasi yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan seperti JKN mobile, aplikasi PANDAWA dan chika secara maksimal. jumlah peserta dan tenaga kesehatan yang Menggunakan aplikasi kesehatan seluler masih rendah. Hal ini disebabkan oleh banyak faktor, antara lain (1) sebagian peserta BPJS Kesehatan masih buta teknologi, terutama kelompok usia lanjut yang belum terbiasa menggunakan aplikasi mobile JKN (2) Fasilitas/fasilitas yang dimiliki Peserta Terbatas untuk mengakses layanan informasi online, khususnya yang mengikuti kategori Penerima Bantuan Iuran (PBI), (3) Perilaku

masyarakat yang tetap ingin berobat langsung ke BPJS Kesehatan untuk mengurus atau bertanya langsung ke petugas padahal sudah disediakan fasilitas untuk memudahkan akses informasinya tanpa harus mengantri barang di kantor.

Dengan berkembangnya teknologi informasi, perilaku manusia juga mulai berubah dengan berkembangnya teknologi ini. Teknologi merupakan bagian integral dari masyarakat modern. Teknologi berkembang pesat seiring dengan kebutuhan akan informasi publik yang terus berkembang. Dengan perkembangan teknologi informasi, dunia berubah dengan cepat, sehingga setiap orang tidak hanya dapat mengakses informasi, tetapi juga berbagi informasi dengan orang lain. Teknologi informasi telah menjadi sangat penting dalam kehidupan masyarakat, karena memungkinkan mereka untuk dengan mudah berinteraksi dengan lingkungannya. Meski teknologinya bukan barang baru, masih ada orang yang tidak bisa mengikuti teknologi. Seringkali orang yang tidak mengikuti perkembangan ini melakukannya karena termasuk dalam kelompok usia yang sudah tidak muda lagi. Selain itu, status sosial dan kondisi ekonomi masyarakat juga menjadi faktor yang menghambat sebagian masyarakat untuk menikmati berbagai kemudahan yang dibawa oleh teknologi. ³

³ Solechan, *badan penyelenggara jaminan social(bpjs)kesehatan sebagai pelayanan publik*, *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 4, Nov 2019, hlm 687.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, khususnya terkait dengan masalah layanan informasi yang diberikan BPJS Kesehatan Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan publik yang dilakukan oleh BPJS terkhusus pada program PANDAWA sebagai layanan digital pengurusan layanan administrasi dikantor BPJS kota Makassar dilihat dari asas-asas yang ada dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penulis menemukan beberapa ketentuan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan kenyataan yang berlaku pada sistem pelayanan administrasi melalui program PANDAWA, oleh karena itu penulis mengangkat judul **“Implementasi Pelayanan Publik Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Melalui Program PANDAWA (pelayanan administrasi melalui whatsapp)”**.

A. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis memilih beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan telah diberikan pada pelayanan publik melalui PANDAWA pada BPJS Kesehatan ?
2. Apakah Faktor yang Menjadi Penghambat dalam pelayanan publik melalui program PANDAWA pada BPJS Kesehatan?

B. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Apakah Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan telah diberikan pada pelayanan publik melalui PANDAWA pada BPJS Kesehatan
2. Untuk mengetahui Faktor yang Menjadi Penghambat dalam pelayanan publik melalui program PANDAWA pada BPJS Kesehatan

C. MANFAAT PENELITIAN

Kegunaan penelitian pada penulisan karya ilmiah ini adalah:

1. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi masukan/sumbangan pemikiran berupa saran pelayanan bagi para pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan di kantor BPJS kesehatan kota Makassar.

2. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi ilmu hukum terkhusus dalam bidang hukum administrasi Negara, terkait mengenai pelayanan BPJS melalui program PANDAWA di kantor BPJS kesehatan kota Makassar serta menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sebagai stakeholder dalam pelayanan publik.

D. KEASLIAN PENELITIAN

Keaslian penelitian ini berdasarkan kepada penelitian sebelumnya yang mempunyai fokus penelitian yang sama tetapi berbeda dalam hal kriteria subjek, jumlah dan variable penelitian atau metode analisis yang digunakan adapun beberapa penelitian sebelumnya antara lain:

- Jurnal Penelitian “KEPERCAYAAN PUBLIK (*PUBLIK TRUST*) TERHADAP E-GOVERNMENT : studi kasus penggunaan E- Mobile BPJS kesehatan dikota Makassar yang bertujuan untuk analisa tingkat kepercayaan publik terhadap badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS kesehatan)” oleh Sitti Mirsa Sirajuddin dan A.Atrianingsi (2020) Universitas Indonesia Timur Makassar. Hasil penelitian menunjukkan Kepercayaan masyarakat terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai regulator jaminan kesehatan nasional, dalam hal ini pemerintah dan aplikasi mobile elektronik JKN, sangat tinggi pada kedua dimensi yang dianalisis yaitu kepercayaan terhadap dimensi internet dan kepercayaan pemerintah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi tersebut dapat membawa manfaat dan kepuasan bagi masyarakat. Namun dalam hal kepercayaan terhadap keamanan data pribadi, rasio ini sangat tidak stabil. Sedangkan pada penelitian yang penulis ambil akan membahas terkait implementasi pelayanan publik pada badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan melalui program PANDAWA terkhusus pada asas-asas

pelayanan publik dari segi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Serta kendala yang menghambat pelayanan BPJS kesehatan melalui program pandawa jika dilihat berdasarkan dengan standar pelayanan publik perbandingan dengan penelitian sebelumnya hanya membahas mengenai tingkat kepercayaan publik selaku konsumen dalam pelayanan publik.

- Penelitian dengan judul "IMPLEMENTASI PELAYANAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN MENURUT UNDANG-UNDANG NO 24 TAHUN 2011 TENTANG BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) studi kasus RSUDZA Banda Aceh" oleh Rifa Yasirah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Fakultas Syariah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan jaminan kesehatan sosial di RSUDZA masih menuai kritik. Salah satunya adalah pelayanan yang kurang memuaskan kepada pasien BPJS Kesehatan yang merasa tersisih karena hanya menggunakan kartu BPJS Kesehatannya dan tidak membayar dengan uang tunai serta anggapan bahwa fasilitas pada saat itu, menurut syariat Islam, program BPJS Kesehatan yang dibuat oleh pemerintah awalnya berlabel "liar". Kemudian setelah diadakan rapat khusus untuk meninjau program jaminan sosial atau bantuan halal BPJS Kesehatan. MUI dan peserta lainnya yang hadir dalam rapat tersebut memutuskan bahwa prosedur dan tindakan program BPJS tidak mengandung kata "HARAM". Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang

akan diambil yaitu pada penelitian sebelumnya membahas pelayanan BPJS dari segi hukum islam dan bagaimana penerapan implementasi pelayanan yang sesuai dengan hukum islam itu sendiri terkhusus pelayanan di rumah sakit sedangkan pada penelitian yang penulis ambil akan membahas mengenai pelayanan publik BPJS Kesehatan pada suatu program yang dikeluarkan dan bagaimana penerapan asas-asas pelayanan publik yang ada.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PELAYANAN PUBLIK

Dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 63 Tahun 2003. Dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara negara kepada unit-unit usaha pusat, otonom, dan umum. atau unit usaha daerah. berupa barang dan/atau jasa.

Menurut pengertian di atas, pelayanan publik atau pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai semua jenis pelayanan, termasuk barang publik dan bentuk pelayanan publik, yang terutama menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat. Daerah dan perusahaan tercatat atau perusahaan yang ikut serta di daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat dan dalam kerangka peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Kementerian Dalam Negeri ⁴:

“Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.”

Sedangkan menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1, Ayat (1) pengertian pelayanan publik adalah:

⁴ Depdagri-LAN, 2007, Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas Dan Pengelolaan Mutu, public service delivery, accountability and quality management. Hlm. 30.

“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.”

Berdasarkan berbagai pengertian fasilitas dan pelayanan tersebut di atas, fasilitas dapat diringkas dalam konteks pemerintahan daerah sebagai penyediaan pelayanan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat, komunitas dan/atau organisasi lain yang berkepentingan dengan pelayanan tersebut. Badan tersebut dibentuk sesuai dengan aturan dan prosedur dasar dan dirancang untuk memuaskan para penerima manfaat yang dilayani di wilayah tersebut.

Menilik lebih jauh, penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 Ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 adalah:

“Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.

Terdapat 2 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: organisasi pemberi (penyelenggara) yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah (Pemda) dan penerima pelayanan.⁵

1. Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi

Evolusi model administrasi publik dengan memprediksi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat dilihat dari kemajuan

⁵ Hardiansyah (2018), *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi Indikator Dan Implemetasinya*, Gava Media, Yogyakarta. hlm. 28.

elektronik berbasis internet sebagai media pelayanan. Model ini diharapkan dapat membantu organisasi pemerintah menyediakan layanan publik berupa produk dan jasa dengan harga lebih murah, meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya produksi dan meningkatkan kerjasama/koordinasi antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan swasta serta antara pemerintah pusat. dan wilayah Pemanfaatan teknologi informasi dalam e-government juga umum digunakan untuk mengolah data, antara lain mengolah, mengumpulkan, menyusun, menyimpan dan mengolah data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, akurat, tepat waktu dan bertanggung jawab untuk digunakan dalam pemerintahan. kepentingan masyarakat yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan dan dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. Peran komunikasi Internet merupakan suatu entitas berupa teknologi informasi yang memungkinkan pemerintah untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. E-government biasanya dijelaskan secara berbeda oleh setiap individu atau organisasi. Pemahaman negara terhadap konsep e-government tidak lepas dari realitas internal negara.tersebut. Menurut World Bank yang

Menurut World Bank yang dikutip oleh Setyadi⁶ mendefinisikan

E-Government adalah:

" pemanfaatan TIK oleh institusi pemerintah, seperti *Wide Area Network, Internet, Mobile Computing*, yang selanjutnya dapat mendukung

⁶ Nugroho J. Setyadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Konsep dan Implementasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Prenadamedia, Jakarta. Hlm. 20.

transformasi hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan institusi pemerintah lainnya. "

Penggunaan teknologi informasi untuk menyediakan layanan publik yang lebih baik, meningkatkan hubungan pemerintah-bisnis, memberdayakan warga negara melalui akses informasi, dan membuat administrasi publik lebih efisien. . Manfaat lain dari penggunaan TI di lembaga pemerintah meliputi pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan keramahan pengguna, peningkatan pendapatan dan/atau pengurangan biaya. ⁷

Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui e-governance adalah dengan mengklasifikasikan e-governance di Indonesia dengan menilai dan memetakan perkembangan dan penggunaan TIK pada pemerintah provinsi dan kabupaten, serta kota. tindakan yang dilakukan oleh Indonesia E-Government Ranking atau PeGI (Indonesian E-Government Ranking) lembaga kementerian dan lembaga non kementerian. Klasifikasi e-government atau PeGI Indonesia telah diterapkan oleh Departemen eGovernment, Ditjen Penerapan Teknologi Informasi Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) mencakup seluruh provinsi dan kabupaten/kota di Indonesia.

⁷ Rizky Hersya Pratama, Abdul Hakim, Muhammad Shobaruddin. Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya), Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 3, Nomor 12, Hlm. 2128-2129.

Salah satu alasan yang menjelaskan pentingnya sistem e-government adalah perlunya manajemen yang transparan dan kebutuhan untuk berubah di zaman yang semakin maju. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Bentuk peningkatan pelayanan publik yang relevan adalah misalnya:⁸

1. Jaringan informasi dan acara layanan publik dapat diakses dari mana saja dimanapun dan kapanpun.
2. Biaya transaksi pelayanan publik yang lebih rendah, salah satunya melalui program tanpa kertas.
3. Hubungan negara-bisnis menjadi lebih interaktif dan mudah diakses selalu perbarui.
4. Kemudahan komunikasi antar instansi pemerintah terkait untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan publik.
5. Memastikan transparansi dan efisiensi kerja Direksi.
6. Sistem pengembangan karir bagi PNS yang juga bertujuan untuk melakukan hal tersebut

⁸ Frita Ayu Pribadi, "Kualitas Pelayanan Elektronik Cepet MULE (CEPAT,TEPAT,MUDAH DAN TIDAK BERTELE-TELE) dikantor kecamatan tulangan kabupaten sidoarjo".Jurnal Ilmu Sosial Dan Hukum. fakultas ilmu administrasi negara.

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, diperlukan pula dukungan proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh pejabat pemerintah.

2. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus sesuai dengan prinsip pelayanan untuk memuaskan pengguna dan penyedia layanan. Dari perspektif Hukum Administrasi Negara, kita tahu bahwa ada Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB). Dalam Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada beberapa prinsip pelayanan publik, antara lain:⁹

a) Kepentingan Umum

Artinya, pelayanan publik digunakan, dipergunakan dan ditujukan untuk kepentingan umum.

b) Kepastian Hukum

Artinya, pelayanan publik memiliki dan menghormati kepastian hukum, khususnya dalam penyediaan pelayanan.

c) Kesamaan Hak

Dimana setiap orang harus memiliki hak yang sama atas pelayanan publik.

d) Keseimbangan hak dan kewajiban

⁹ Vanya Karunia Mulia Putri: "Pelayanan Publik: Pengertian dan Asas-Asasnya", Harian Kompas, 15 juli 2021.

Para pihak yang berpartisipasi dalam penggunaan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama dalam penggunaan pelayanan publik.

e) Profesional

Menjalankan tugas, pihak yang terlibat didalam pelayanan publik harus bersikap professional

f) Partisipatif

Artinya mereka yang terlibat dalam pelayanan publik secara pribadi terlibat dalam pencapaian tujuan dan juga bertanggung jawab untuk itu.

g) Tidak diskriminatif

Semua orang yang terlibat dalam pelayanan publik, tanpa kecuali, harus mendapatkan perlakuan yang sama dan tidak diskriminatif.

h) Keterbukaan

Semua pihak dalam pelayanan publik harus terbuka, misalnya dalam memberikan informasi.

i) Akuntabilitas

Pihak pelayanan publik bertanggung jawab atau berkewajiban.

j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Pelayanan publik harus menyediakan fasilitas khusus bagi kelompok rentan dan lanjut usia.

k) Ketepatan Waktu

Artinya utilitas harus selalu mengutamakan ketepatan waktu dalam menjalankan utilitas.

l) Kecepatan, kemudahan dan Keterjangkauan.

Pelayanan publik harus cepat, mudah dan tidak berbelit serta terjangkau dan aksesnya mudah.

4. Klasifikasi Pelayanan Publik

Layanan publik yang akan disediakan oleh pemerintah dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu layanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah, dijelaskan sebagai berikut:¹⁰

1. Layanan Dasar

Layanan inti yang harus disediakan negara meliputi:

kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan dasar masyarakat

2. Selain memberikan pelayanan dasar, Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan publik kepada warganya. Pelayanan publik yang akan diberikan oleh pemerintah dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan administrasi adalah pelayanan administrasi yang meliputi penyediaan berbagai jenis dokumen sesuai kebutuhan perusahaan, misalnya:

¹⁰ Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Hal 20

menerbitkan kartu tanda penduduk (KTP), akta kekayaan, akta kelahiran, akta kematian, paspor, dll.

b. Pelayanan barang Pelayanan

Barang adalah jasa yang menghasilkan berbagai jenis barang yang dibutuhkan masyarakat, misalnya: jaringan telepon, listrik, air

c. Pelayanan barang Pelayanan

Layanan adalah layanan yang menyediakan berbagai jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti pendidikan tinggi dan menengah, perawatan kesehatan, transportasi, layanan pos, penanggulangan bencana, dan layanan lainnya, layanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam adalah:¹¹

1. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan sosial yang berkaitan dengan penyelenggaraan badan administrasi publik seperti KTP, SIM, pajak, perizinan, pelayanan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah jenis pelayanan sosial yang mengacu pada penyediaan sarana dan prasarana yang dapat

¹¹ Lembaga Administrasi Negara. 2004. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI). Buku 3. Jakarta: LAN.

digunakan oleh masyarakat untuk melakukan kegiatannya sebagai warga negara. Layanan ini mencakup:

berbagi jalan, jembatan, pelabuhan, dll.

3. Pelayanan adalah jasa yang diberikan kepada masyarakat, seperti listrik, air, telepon, dan lalu lintas setempat

4. Jasa sandang, pangan, dan penginapan adalah jasa yang memenuhi kebutuhan dasar sosial dan perumahan, seperti:

Menyediakan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan yang terjangkau. Pelayanan sosial adalah jenis pelayanan yang karena sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan sosial, seperti kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, lembaga pemasyarakatan, panti asuhan dan pelayanan lainnya.

B. PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik disediakan oleh penyedia layanan publik, pemerintah/regulator publik, pejabat bisnis dan pembangunan, organisasi independen yang dibentuk oleh pemerintah, korporasi/badan hukum yang berwenang untuk melakukan fungsi tertentu dan pelayanan publik dan fungsi ekonomi perwakilan. / Badan hukum yang berwenang untuk bersama-sama melaksanakan tugas pelayanan publik tertentu dan/atau membuat perjanjian,

serta sektor publik atau swasta untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik tertentu yang tidak dapat dilakukan oleh otoritas nasional atau lokal.

1. Unsur penting dalam pelayanan publik

- a. Faktor pertama adalah organisasi penyedia pelayanan yaitu otonomi Faktor ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi yang kuat dan monopoli (otoritas pengaturan) pelayanan dan membuat pemerintah daerah konsisten dalam memberikan pelayanan karena pelayanan tersebut memang sangat dibutuhkan oleh individu situasi ganda ini menjadi salah satu penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kota, karena sulitnya membedakan antara keuntungan menjalankan fungsi administrasi dan keuntungan menjalankan fungsi administrasi. pengguna layanan), individu, komunitas atau organisasi.
- b. Faktor kedua ini adalah orang, komunitas atau organisasi (pengguna) yang tertarik atau membutuhkan suatu layanan seringkali tidak dapat bernegosiasi atau berada dalam posisi yang sama untuk mendapatkan suatu layanan, sehingga mereka tidak dapat melakukannya. Praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) untuk menodai citra pejabat publik melalui ejekan dan upeti ilegal dari kedua belah pihak.

c. Kepuasan yang diberikan dan/atau dicapai oleh penerima layanan. Faktor ini merupakan kepuasan penerima manfaat dalam menggunakan pelayanan, faktor kepuasan penerima manfaat merupakan dukungan penyedia layanan (pemerintah) untuk menentukan arah kebijakan pelayanan publik. pemerintah lokal.¹²

Dalam pembentukan kelompok pembangunan good governance nasional yang memperhatikan gambaran situasi dan kondisi yang timbul dalam proses penyelenggaraan good governance, meliputi antara lain:

Meningkatkan pelayanan kepada sektor publik dan swasta Tata kelola yang baik meliputi tata kelola yang baik untuk sektor publik dan tata kelola yang baik atau tata kelola yang baik untuk sektor bisnis swasta. Jika prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik diterapkan, maka akan terjadi sinergi antara ketiga faktor tersebut, sehingga sumber daya yang tersedia secara umum dapat digunakan secara optimal untuk mencapai tujuan tata kelola dan pembangunan. Sektor publik harus mengadopsi ketiga pilar ini. Oleh karena itu, pemerintah negara bagian harus mengubah cara berpikir dan berperilaku sebagai regulator (peraturan negara/pemerintah) untuk memberikan pelayanan semata-mata untuk kepentingan umum, dan beradaptasi dengan tujuan memungkinkan daerah untuk menawarkan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Tata

¹² Rahman Mulyawan, 2016, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, PT.Unpad Press, Jawa Barat. hlm 34-35.

pemerintahan yang baik juga mensyaratkan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan prinsip pemerataan, transparansi, akuntabilitas dan tanggung jawab, sehingga memberikan akses yang lebih besar kepada warga negara dan masyarakat terhadap pelayanan. Perkembangan organisasi itulah yang menyebabkan pemerintahan yang lebih kecil, lebih baik, lebih cepat, dan lebih murah, seperti yang dicita-citakan oleh pemerintahan baru. Program publik didasarkan pada prinsip manajemen yang berpusat pada pelanggan (*user-centered government service*). Instrumen prinsip ini adalah untuk meruntuhkan mental model pejabat yang lebih suka dilayani daripada dilayani: model lama menempatkan hirarki birokrasi di puncak piramida dan jajaran warga negara (tamu) di bawah. Di sisi lain, model baru menempatkan warga (pengguna layanan) di atas dan manajer birokrasi di bawah.

2. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berkenaan dengan hal tersebut, terapat prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:¹³

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

¹³ *Ibid.* Hlm 37-39.

b. Kejelasan.

Persyaratan teknis dan administrasi layanan, unit/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab atas penyediaan layanan dan penyelesaian pengaduan atau masalah dan perselisihan dalam kinerja utilitas; Rincian biaya layanan dan ketentuan pembayaran. versus kepastian waktu.

c. Kepastian waktu;

Kinerja pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Manajer penyedia layanan atau petugas yang ditunjuk bertanggung jawab untuk mengelola layanan dan menyelesaikan keluhan/masalah selama pelaksanaan layanan publik

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja;

Kecukupan peralatan kerja dan penunjang lainnya, termasuk penyediaan fasilitas telekomunikasi dan teknologi informasi (telekomunikasi).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi memiliki infrastruktur pelayanan yang lengkap, mudah diakses oleh masyarakat dan mampu memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib dan rapi, dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, lingkungan yang asri dan sehat, dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dll.

Penerapan 10 prinsip pelayanan publik tidaklah mudah, karena pelaksanaan pelayanan publik sangat rumit dan banyak faktor yang mempengaruhi untuk mencapai pelayanan yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan meliputi:

(a) Penyedia layanan sebagai penyelenggara (kualitas sumber daya manusia);

(b) masyarakat atau pengguna jasa sebagai pengguna atau penerima pelayanan publik; Hukum;

- c) Mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik;
- d) penyediaan layanan pendukung infrastruktur; Dan.
- e) Kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pamong praja dan partisipasi pejabat kunci daerah sangat penting. Upaya peningkatan efisiensi pelayanan publik terhambat jika kita tidak memahami dengan jelas masalah dan konsekuensi dari setiap faktor yang terlibat, sehingga diperlukan kemampuan untuk menggabungkan dan mengintegrasikan masing-masing faktor tersebut.

3. Regulasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Hubungan pemerintah dengan pemerintah kota dapat diatur dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jadi pengertian hukum yang relevan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah undang-undang, peraturan, dsb. mengatur kehidupan sosial di masyarakat. KBBI juga mengatakan bahwa hak berarti putusan (putusan) atau putusan hakim (di pengadilan).

Sistem hukum Indonesia dipengaruhi oleh empat sistem hukum, yaitu hukum adat, hukum Islam, hukum Anglo-Saxon dan hukum Eropa kontinental. Dengan demikian, banyak hukum pertanian yang diadopsi dari common law, sedangkan hukum perkawinan dipengaruhi oleh hukum Islam, serta hukum kepegawaian, yang sangat dipengaruhi oleh hukum Eropa kontinental.

UU Kepegawaian menetapkan hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik sebagai norma hukum dan menetapkan sanksi bagi

pelanggaran. Oleh karena itu, undang-undang pelayanan publik pada hakekatnya merupakan hubungan yang mengikat, mengikat, dan mengatur antara penerima pelayanan publik dengan subjek dan pengelola pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan komentar Lawrence M. Friedman, Tujuan pembentukan hukum publik sama dengan tujuan pembentukan hukum pada umumnya, yaitu untuk menciptakan keadilan dan ketertiban umum yang baik. Kebaikan yang diinginkan undang-undang pada aparatur sipil negara adalah good governance dan clean governance. UU Kepegawaian sebagaimana undang-undang pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai alat untuk memulihkan ketertiban umum di wilayah negara kesatuan Republik Indonesia.

Sebelum adanya UU Kepegawaian Negara tahun 2009, citra pelayanan publik dibayangi oleh kejahatan birokrasi seperti pelayanan birokrasi yang lamban, tidak nyaman, memakan waktu dan tidak kompeten serta uang dalam jumlah besar, pungutan liar yang mewabah di birokrasi. Dalam laporan tahun 2004, Bank Dunia mengkritik layanan publik Indonesia karena sulit diakses oleh orang miskin maupun orang kaya, yang harus menghabiskan sebagian besar anggaran mereka berurusan dengan birokrasi, mendorong ekonomi yang mahal mengurangi kinerja ekonomi makro. Setelah UU Pelayanan Publik diundangkan, harapan masyarakat tinggi terhadap perubahan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di semua tingkat pemerintahan. Ombudsman Republik Indonesia didirikan berdasarkan UU No. 25/2009 untuk mengatur penyelenggaraan pelayanan

publik di seluruh Indonesia. Oleh karena itu, pada tahun 2010, dengan Surat Keputusan Presiden Inspektorat Republik Indonesia Antonius Sujata No. 49//ORI-SK/X/2010, Inspektur RI membuka kantor baru di empat wilayah provinsi (Kalimantan Selatan), Jawa Barat, Jawa Timur dan Papua) di 34 provinsi untuk mengawal organisasi vertikal dalam pembenahan daerah dan pemerintah daerah. diri dan lebih dekat dengan masyarakat.

4. Standar Operasional Pelayanan (SOP)

Standar Operasional Prosedur merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, seperti bagaimana melakukan kegiatan tersebut, kapan harus dilakukan, dimana pelaksanaan kegiatannya dan termasuk siapa yang melakukan. Pengertian Standar Operasional Prosedur tersebut berdasarkan Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan.

Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP menjadi suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Instansi pemerintah mulai dari tingkat pusat sampai ke tingkat yang paling bawah memiliki kewajiban untuk melaksanakan pelayanan kepada

warga negara atau masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat ini yang kemudian diistilahkan sebagai pelayanan publik. Pemerintah harus memastikan bahwa kepentingan seluruh warga negara dapat dilayani dengan baik sesuai dengan aturan dan perundangan-undangan yang berlaku. Mengacu kepada apa yang didefinisikan oleh Sinambela bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Berdasarkan definisi ini dapat dikatakan bahwa pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah kepada manusia baik secara individual maupun kepada suatu masyarakat secara umum.

Ada beberapa bentuk dan kriteria dalam pembuatan standar operasional prosedur (SOP) yaitu 1) Simple steps : prosedur yang singkat dan tidak membutuhkan banyak keputusan yang di tulis. SOP ini dianut oleh perusahaan yang memiliki pekerja tidak terlalu banyak. 2) Hierarchical Steps : Bentuknya cukup panjang lebih dari 10 langkah, tetapi terlalu banyak manfaat. 3) Graphic format ; bentuk ini sama seperti Hierarchical Steps yaitu cukup panjang lebih dari 10 langkah tetapi tidak terlalu banyak keputusan. Graphic format berisikan suatu grafik, gambar, diagram untuk mengilustrasikan apa yang menjadi tujuan dari suatu prosedur. 4) Flowchart ; prosedur yang memiliki banyak keputusan, flowchart merupakan grafik sederhana yang menjelaskan langkah-langkah dalam membuat keputusan.

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas- tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2014:94). Sedangkan Thomson (2002:78) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari apa yang dilakukan oleh pramuniaga. Selain itu, Thomson juga mengemukakan bahwa kinerja pramuniaga dapat dilihat dari keandalan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, dan kualitas kerja yang dihasilkan. Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah - langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja & aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan; menjamin

konsistensi dan proses kerja yang sistematis; dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja.¹⁴

C. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Setiap unit usaha publik harus memiliki standar pelayanan untuk menjamin keselamatan bagi penyelenggara pelayanan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya serta penerima pelayanan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya. Standar pelayanan adalah ukuran kinerja pelayanan publik yang dibakukan sebagai pedoman untuk dipatuhi dan dilaksanakan oleh Penyelenggara serta menjadi pedoman bagi Penyelenggara dalam proses registrasi dan sebagai sarana monitoring kegiatan Komunitas dan/atau Penyelenggara yang terkait dengan kinerja Penyelenggara. Oleh karena itu, perlu dikembangkan dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, sifat dan karakteristik pelayanan yang diberikan serta kepedulian terhadap lingkungan. Publik dan/atau pemangku kepentingan lainnya (termasuk pejabat administrasi) dilibatkan dalam proses desain dan pengembangan untuk mengumpulkan masukan dan umpan balik, serta untuk meningkatkan kesadaran dan bergabung.

Standar Pelayanan Publik berdasarkan bagian V penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis pada lampiran Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 , sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan;

¹⁴Ryutaro Siburian, sampara lukman, layla kurniawati , analisis penerapan standar operasional pelayanan publik pada kantor kecamatan menteng kota administrasi jelarta pusat, Jurnal Ekbang Volume 3, Nomor 1, Juni 2020

- b. Waktu Penyelesaian;
- c. Biaya Pelayanan;
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan.

Selain itu, untuk melengkapi standar pelayanan di atas ditambahkan materi substantif yang dipinjam dari RUU Pelayanan Publik yang secara materi cukup mendekati kenyataan. muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut¹⁵:

1. Dasar Hukum;
2. Persyaratan;
3. Prosedur pelayanan;
4. Waktu Penyelesaian;
5. Biaya Pelayanan;
6. Produk Pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana;
8. Kompetensi petugas pelayanan;
9. Pengawasan intern;
10. Pengawasan extern;
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12. Jaminan pelayanan.

¹⁵ *Ibid.* Hlm. 39-40.

Penambahan dokumen standar pelayanan publik di atas dimaksudkan untuk melengkapi dasar pertimbangan yang agak pragmatis, karena pencantuman dokumen dasar hukum memberikan kepastian tentang legitimasi/perindungan yang sah dari otoritas tingkat pelayanan tersebut. Selain itu, regulasi, pemantauan, penanganan pengaduan, dan penegakan pengamanan bagi pengguna layanan dan standar pelayanan publik perlu dibakukan. Aspek kapasitas, kelembagaan dan pelayanan, serta karakteristik sosial budaya harus diperhatikan dalam pengembangan standar pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Standar pelayanan publik yang telah ditetapkan diharapkan dapat dilaksanakan dengan baik, termasuk dipahami dan diterima oleh penyedia layanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat/stakeholders.¹⁶

1. Sistem Pelayanan Publik

Sebagaimana telah dipahami sebelumnya, pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, atau pemerintah adalah pelayan masyarakat. Itu seharusnya tidak melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan keterampilan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama.¹⁷

¹⁶ *Ibid.* hlm 41.

¹⁷ Rijaas Rasyid, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, PT. Pustaka Jakarta. Hlm.139.

Produk lembaga publik adalah pelayanan publik, dan produk pelayanan publik dalam demokrasi konstitusional setidaknya harus memenuhi tiga indikator antara lain.¹⁸

- a) Responsiveness atau daya tanggap adalah kemampuan Penyelenggara Layanan untuk memahami harapan, keinginan, aspirasi dan kebutuhan terkait penggunaan Layanan.
- b) Akuntabilitas adalah ukuran sejauh mana pelayanan publik dilaksanakan menurut asas atau mekanisme administrasi dan organisasi yang sehat dan mapan.
- c) Akuntabilitas merupakan ukuran relevansi proses penyampaian layanan dengan kepentingan pemangku kepentingan dan norma yang telah ditetapkan dalam masyarakat.

D. Tinjauan Umum Mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)

BPJS Kesehatan (Penyelenggara Jaminan Sosial Bagi Industri Kesehatan) adalah perusahaan publik yang ditunjuk khusus oleh pemerintah untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh rakyat Indonesia, khususnya PNS, penerima manfaat rakyat adalah PNS atau pensiunan, TNI/POLRI, veteran beserta keluarganya dan usaha lain atau masyarakat biasa.¹⁹

¹⁸ Askari Razak, 2013, *Hukum Pelayanan Publik*, Arus Timur, Makassar, Cetakan Kedua. Hlm. 62.

¹⁹ Srikandi Rahayu, *Seputar Pengertian BPJS Kesehatan* <http://seputarpengertian.com/>. Diakses Pada 8 Desember 2022.

Sedangkan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS pasal 7 ayat (1) dan Ayat (2), pasal 9 ayat (1) dan UU. No. 40 Tahun 2004 Tentang SJSN, Pasal 1 Angka 8, Pasal 4 Dan Pasal 5 ayat (1)) memberikan keterangan bahwa:

“Badan Penyelenggara jaminan social kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) Bulan di Indonesia”²⁰

Undang-undang BPJS menyatakan bahwa BPJS Kesehatan bertanggung jawab untuk menyelenggarakan program kesehatan. Jaminan kesehatan menurut undang-undang jaminan sosial diselenggarakan secara nasional berdasarkan asas asuransi sosial dan asas pemerataan untuk memberikan pelayanan kesehatan dan melindungi peserta sehubungan dengan kebutuhan dasar.²¹

Setiap orang atau keluarga yang tidak bekerja pada suatu perusahaan harus mendaftar ke BPJS bersama dengan anggota keluarganya. Iuran akan dipotong dari masing-masing peserta BPJS yang besarnya akan ditentukan kemudian. Bagi masyarakat miskin, kuota BPJS didukung oleh pemerintah melalui program bantuan kuota.

²⁰ Lihat Pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

²¹ Tugas, Fungsi dan wewenang BPJS. <http://www.jamsosindonesia.com>. Diakses Pada 8 Desember 2022.

1. Visi dan Misi BPJS Kesehatan

Visi dari BPJS kesehatan²² adalah menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif.

Misi dari BPJS kesehatan yaitu, antara lain:

- a) Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
- b) Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara Dana Jaminan Sosial dan Biaya manfaat yang terkendali.
- c) Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- d) Memperkuat keterlibatan dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam pelaksanaan program JKN-KIS.
- e) Meningkatkan kemampuan lembaga dalam mengelola program JKN-KIS secara efisien dan efektif, bertanggung jawab dan kehati-hatian dalam prinsip tata kelola yang baik dan sumber daya manusia yang produktif, mendorong transformasi digital dan inovasi yang berkelanjutan.

²² Visi dan Misi BPJS Kesehatan

<https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2010/2> Diakses Pada 4 Januari 2023

2. Peserta BPJS Kesehatan

Peserta BPJS Kesehatan juga diartikan sebagai stakeholder pelayanan kesehatan. Oleh karena itu berbicara tentang peserta BPJS

Kesehatan tidak lepas dari pengertian stakeholder pelayanan kesehatan. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Pasal 20 Ayat 1, penerima manfaat jaminan kesehatan adalah semua orang yang telah menyumbang atau dibiayai oleh negara. BPJS) Kesehatan dibagi menjadi 2 golongan yaitu .²³ Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terbagi menjadi 2 kelompok, yaitu :²⁴

- a. Peserta penerima luran Jaminan Kesehatan (PBI) bagi fakir miskin dan tidak mampu didaftarkan oleh pemerintah. Orang yang berhak mendapatkan jaminan kesehatan PBI adalah mereka yang cacat tetap total dan tidak mampu membayar.
- b. Bukan PBI (Penerima Bantuan luran) jaminan kesehatan terdiri dari :
 - 1) Pekerja dan tanggungan mereka (pasangan, anak dan anak tiri dari pasangan dan/anak angkat yang sah di bawah 21 tahun dan di bawah 25 tahun untuk anggota) hingga 5 orang tambahan jika diperlukan keluarga inti yang terdiri dari anak keempat, anak kandung dari orang tua .²⁵ Pekerja penerima

²³ Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 7 ayat 1

²⁴ BPJS Kesehatan, Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Tahun 2016, (Jakarta: BPJS Kesehatan, 2016)

²⁵ *Ibid* halaman 2.

upah adalah setiap orang yang bekerja pada pemberi kerja dengan menerima gaji atau upah.²⁶ Pekerja penerima upah meliputi pegawai negeri sipil (PNS), anggota TNI, anggota POLRI, pegawai negeri sipil, pegawai negeri bukan PNS, pegawai swasta dan pegawai lain yang dibiayai APBN atau APBD serta tenaga kerja lain yang memenuhi kriteria tenaga kerja²⁷

- 2) Pekerja tidak dibayar dan keluarganya Pekerja tidak dibayar adalah setiap orang yang bekerja atas risiko sendiri.²⁸ Pekerja bukan penerima upah terdiri atas pekerja diluar hubungan kerja atau Pekerja mandiri dan lainnya.²⁹
- 3) Bukan pegawai adalah penerima pensiun yang dikelola negara, veteran, perintis kemerdekaan, termasuk anggota keluarganya, dan penerima pensiun yang dikelola negara.³⁰ Bukan pekerja adalah investor, pemberi kerja, pensiunan, veteran, perintis mandiri dan non-pegawai lainnya yang mampu membayar iuran tersebut.³¹ BPJS Kesehatan hanya dapat menanggung maksimal 5 anggota keluarga dan apabila peserta memiliki lebih dari 5 anggota keluarga termasuk peserta dapat

²⁶ Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Bab I pasal 1 ayat 7

²⁷ Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Bab II pasal 4 ayat 2

²⁸ Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Bab I pasal 1 ayat 8

²⁹ *Ibid* pasal 4 ayat 3

³⁰ Buku Panduan BPJS Kesehatan hlm 2

mengikutsertakan anggota keluarga lainnya dengan membayar satu biaya tambahan.

3. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan

Hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan tidak berbeda dengan hak dan kewajiban stakeholder pada umumnya, sebagaimana dinyatakan oleh Presiden AS J.F. Kennedy membuat pernyataan pertamanya kepada Kongres pada 15 Maret 1962, termasuk: ³²

- a. Hak untuk memperoleh keamanan;
- b. Hak memilih;
- c. Hak mendapat informasi;
- d. Hak untuk didengar.

Peserta BPJS Kesehatan memiliki hak untuk dilindungi dan dihormati sebagai stakeholder pelayanan kesehatan. Mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan dapat kita lihat pada ketentuan pasal 24 sampai dengan pasal 26 peraturan badan penyelenggara jaminan kesehatan nomor 1 tahun 2014 terkait pemeriksaan kesehatan dan pengobatan penyakit jaminan kesehatan. Hak-hak peserta BPJS Kesehatan meliputi: ³³

- Mendapatkan kartu peserta sebagai identitas peserta untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

³² Ahmdi Miru, Sutarman Yodo, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Rajagarfindo Persada, hlm. 38

³³ Laman resmi pada BPJS Kesehatan oleh Humas BPJS <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2017/27> diakses pada tanggal 4 Januari 2023

- Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerja dengan BPJS Kesehatan, dan
- Menyampaikan keluhan / pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis kepada BPJS Kesehatan.

Sedangkan Kewajiban Peserta BPJS Antara lain:

- Mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya sebagai peserta BPJS Kesehatan.
- Membayar iuran
- Memberikan data dirinya dan anggota keluarganya secara lengkap dan benar
- Melaporkan perubahan data dirinya dan anggota keluarganya, antara lain perubahan golongan, pangkat atau besaran gaji, pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat dan pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama.
- Menjaga kartu peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak.
- Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan.

4. Jenis Pelayanan Publik Pada BPJS Kesehatan

a. Pendaftaran Peserta JKN-KIS

Setiap orang, selain Pemberi Kerja, Pekerja, dan Penerima Bantuan Iuran, yang memenuhi persyaratan kepesertaan dalam program JKN-KIS wajib mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya sebagai Peserta.

Mekanisme pendaftaran anggota keluarga sebagai Peserta JKN-KIS mengacu pada ketentuan jenis kepesertaannya sebagai berikut:

1. Pendaftaran Peserta PBI Jaminan Kesehatan dilakukan oleh Kementerian Kesehatan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Sosial RI.
2. PBP dan BP dengan Manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas III yang lurannya dibayarkan oleh Pemerintah Daerah maka pendaftaran pesertanya dilakukan oleh Pemerintah Daerah sesuai yang tercantum pada Perjanjian Kerja Sama.
3. Anggota keluarga dari Peserta PPU meliputi istri/suami yang sah, anak kandung, anak tiri dari perkawinan yang sah, dan anak angkat yang sah, paling banyak 4 (empat) orang. Anggota keluarga terdiri atas suami/istri dan anak kandung, anak tiri dari perkawinan yang sah, dan anak angkat yang sah maksimal 3 (tiga) orang dengan kriteria:
 - a. Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri; dan
 - b. Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun bagi yang masih menempuh pendidikan formal.

Dalam hal satu atau beberapa anak sudah tidak ditanggung, maka posisi anak tersebut dapat digantikan oleh anak berikutnya sesuai dengan urutan kelahiran.

Selain anggota keluarga sebagaimana dimaksud diatas, bagi peserta PPU dapat mengikut sertakan anggota keluarga yang lain meliputi anak keempat dan seterusnya, ayah,ibu dan mertua.

4. Peserta PBP dan BP meliputi istri/suami yang sah, seluruh anak dan anggota keluarga lain yang terdapat dalam satu Kartu Keluarga (KK) wajib didaftarkan sebagai peserta JKN-KIS.

b. Perubahan Data Peserta JKN-KIS

Perubahan data peserta JKN-KIS meliputi perubahan jenis kepesertaan, Tambah/Kurang Anggota Keluarga, Perubahan Data Kependudukan, Perubahan alamat, Domisili, Nomor Handphone dan Alamat Email, domisili, kelas rawat dan Perubahan FKTP.

Status kepesertaan dapat berubah untuk menjamin keberlanjutan kepesertaan. Perubahan status kepesertaan tersebut tidak menghapuskan kewajiban Peserta, Pemberi Kerja, atau Pemerintah Daerah untuk melunasi tunggakan luran paling lama 6 (enam) bulan sejak status kepesertaan berubah.

Proses administrasi pada setiap kanal layanan administrasi dilakukan dengan ketentuan:

1. Mengisi FDIPE (Formulir Daftar Isian Peserta Elektronik);

2. Melengkapi persyaratan administrasi sesuai dengan layanan yang dibutuhkan; dan

3. Memberikan persetujuan layanan administrasi.

Persyaratan administrasi kepesertaan sesuai dengan ketentuan masing-masing jenis kepesertaan.

Pemberlakuan Terhitung Mulai Tanggal Kepesertaan pada peserta yang berubah jenis kepesertaan mengacu pada ketentuan matrik mutasi jenis kepesertaan.

C. Perubahan Kelas Rawat

Peserta dapat melakukan perubahan kelas rawat yang dikelompokkan berdasarkan jenis kepesertaan.

1. Peserta PPU

Hak kelas rawat Peserta Pekerja Penerima Upah dapat berubah disesuaikan dengan besaran gaji peserta.

a. Syarat perubahan kelas rawat

1) KTP atau Kartu Keluarga;

2) Daftar gaji/upah dan tunjangan dari pemberi kerja;

3) Perubahan gaji/upah yang dilakukan pada bulan berjalan, maka kelas perawatan baru akan berlaku pada bulan selanjutnya;

4) Penyesuaian hak kelas rawat bagi PPU Penyelenggara Negara berlaku sejak perubahan data golongan/pangkat pada data Masterfile BPJS Kesehatan.

2. Peserta PBPU/BP

- a. Perubahan kelas rawat dapat dilakukan setelah 1 (satu) tahun dan harus diikuti perubahan kelas rawat seluruh anggota keluarga;
- b. Peserta yang melakukan perubahan kelas perawatan pada bulan berjalan, maka kelas perawatan barunya berlaku pada bulan selanjutnya;
- c. Adapun persyaratan perubahan kelas rawat yaitu Buku rekening tabungan BNI, BRI, BTN, Mandiri dan BCA (dapat menggunakan rekening tabungan Kepala Keluarga/ anggota keluarga dalam Kartu Keluarga/ penanggung).

D. Iuran Peserta

Iuran JKN-KIS adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur setiap bulannya kepada BPJS Kesehatan baik dari peserta, pemberi kerja dan/atau pemerintah untuk program JKN-KIS.

E. Program PANDAWA Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan

Pada tahun 2021, BPJS akan terus mengoptimalkan layanan personal dengan berbagai inovasi yang telah dikembangkan. Salah satunya melalui aplikasi yang banyak dikenal yaitu Whatsapp melalui layanan program PANDAWA.

Dalam layanan non personal, BPJS Kesehatan membantu pelanggan dengan meningkatkan layanan digital dan layanan telepon, termasuk PANDAWA untuk ponsel JKN lainnya. Memudahkan nasabah karena dapat mengakses layanan administrasi kapanpun dan dimanapun. BPJS

Kesehatan menawarkan berbagai layanan online. Pendaftaran mandiri khususnya yang menggunakan PANDAWA lebih mudah karena seperti layanan desktop yang dilayani langsung oleh pejabat pemerintah, bedanya hanya di chat room story. Administrator PANDAWA dapat melayani pelanggan hanya dengan mengikuti petunjuk dan prosedur layanan.

Adapun beberapa jenis pelayanan yang dapat diakses melalui program PANDAWA seperti:³⁴

- a) pendaftaran peserta JKN-KIS yang baru
- b) tambah anggota keluarga
- c) daftar bayi yang baru lahir
- d) ubah jenis kepesertaan dan ubah data identitas
- e) ubah data golongan dan gaji
- f) mengubah fasilitas kesehatan tingkat pertama (FTKP), melakukan penonaktifan peserta meninggal dan perbaikan data ganda serta pengaktifan kembali JKN-KIS.

Diharapkan melalui saluran pelayanan program PANDAWA, hak peserta untuk mendapatkan kemudahan pelayanan dapat terpenuhi.³⁵

Kanal layanan PANDAWA adalah layanan administrasi tatap muka tatap muka/non kontak antara Frontliners dan peserta menggunakan Whatsapp untuk memudahkan peserta menerima layanan administrasi

³⁴ Buku Panduan Layanan Kesehatan BPJS, hlm 28.

³⁵ Laman resmi BPJS kesehatan mengenai layanan online PANDAWA permudah kebutuhan peserta JKN-KIS oleh humas BPJS.

kepesertaan. Peserta dapat mengakses PANDAWA di 08118165165 dan silahkan melakukan pelayanan.