



---

## Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang

*Application of Good Governance Principles in BPJS Health Services in Padang City*

**Citra Rosika, Aldri Frinaldi**

Universitas Negeri Padang Sumatera Barat, Indonesia

\*Email: citra.rossika.chaniago@gmail.com, aldri@fis.unp.ac.id

\*Correspondence: Aldri Frinaldi

---

DOI:

10.36418/comserva.v2i09.587

Histori Artikel

Diajukan : 27-12-2022

Diterima : 15-01-2023

Diterbitkan : 30-01-2023

### ABSTRAK

Guna merealisasikan asas-asas demokratis yang merupakan refleksi dari penjunjangan aspek hak-hak warga negara oleh Pemerintah, penegakan nilai-nilai keadilan dan solidaritas social, serta penegakan HAM dalam berbagai aspek kehidupan bernegara maka penerapan good governance atau system pemerintahan yang baik sangat diperlukan. Salah satu wujud nyata penerapan Good Governance adalah realisasi dalam keberlangsungan BPJS Kesehatan terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan agar konsep-konsep dasar dari pelaksanaan good governance di Kota Padang dalam hal pelayanan BPJS Kesehatan dapat diketahui dan dipahami dengan baik oleh masyarakat serta perangkat pemerintahan Kota Padang. Penelitian ini berupaya mengungkap masalah-masalah yang muncul dan dihadapi oleh Kantor BPJS Kota Padang yang berhubungan dengan konsep-konsep good governance dengan menggambarkan suatu fakta-fakta yang ditemukan melalui metode observasi dan wawancara di Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Padan. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa pelaksanaan konsep-konsep good governance dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang secara garis besar dapat dikatakan sudah berjalan baik hanya saja tetap memerlukan perbaikan guna memperoleh penilaian yang lebih baik lagi.

**Kata Kunci:** BPJS Kesehatan; *Good Governance*; Pelayanan; Kota Padang

### ABSTRACT

*In order to realize democratic principles, which are a reflection of upholding aspects of citizens' rights by the government and upholding the values of justice and social solidarity as well as human rights in various aspects of state life, the application of good governance or a system of good governance is indispensable. One of the concrete manifestations of the implementation of good governance is the realization of the sustainability of BPJS Kesehatan for the community. This study aims to make the basic concepts of implementing good governance in the City of Padang in terms of BPJS Health Services known and well understood by the community and the government apparatus of the City of Padang. This study seeks to uncover the problems that arise and are faced by the Padang City BPJS Office related to the concepts of good governance by describing a number of facts found through observation and interview methods at the BPJS Kesehatan Branch Office in Padan City. The data analysis techniques used in this study include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the implementation of the concepts of good governance in BPJS Health Services in the city of Padang can be said to be running well, but it still requires improvement in order to obtain a better assessment.*

**Keywords:** *BPJS; Good Governance; Services; Padang City*

---

## **PENDAHULUAN**

Layanan yang disiapkan dan diberikan oleh Pemerintah kepada setiap warga negaranya baik secara langsung yaitu melalui sector public atau secara tidak langsung melalui pembiayaan layanan swasta merupakan pengertian dari Pelayanan Publik (Rahmadana et al., 2020). Dimana menurut Roth (1926) dalam Asna Aneta (2016) menyebutkan bahwa layanan public dapat juga dikatakan sebagai sebuah fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat baik secara umum maupun secara khusus.

Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta (Fachruddin, 2018). Pelayanan publik menurut Roth dalam (Cahyadi, 2016) didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum atau secara khusus. Berdasarkan definisi-definisi yang disebutkan diatas, point utama dari penulis adalah bahwa layanan public merupakan salah satu bentuk jasa yang diperlukan oleh public yakni pelayanan yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan serta menghasilkan kepercayaan publik, sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*).

Guna meningkatkan kontribusi dari tiga pilar negara yaitu Pemerintah, Masyarakat dan Sektor Swasta, pemerintah berniat untuk mewujudkan sebuah konsep pemerintahan yang baik namun tidak menjalankan peran yang mendominasi (Pohan, 2021). Namun meskipun begitu, diharapkan ketiga pilar tersebut dapat bekerja sama membangun pemerintahan yang baik. Dalam penelitian ini, penulis berfokus pada realisasi dari konsep dan prinsip *good governance* yang terdiri dari beberapa prinsip "Pemerintahan yang Baik" atau "*Good Governance*" menurut *United Nation Development Program* (UNDP) yang meletakkan focus utama pada sector Kesehatan. Seperti yang kita ketahui bahwa kesehatan merupakan hal mutlak dan kebutuhan pokok yang wajib terpenuhi agar tercipta sebuah system pemerintahan suatu negara yang baik (Andi Ni'mah Sulfiani, 2021).

Pada penelitian ini, penulis menelaah penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada salah satu organisasi public milik negara, yaitu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Hal ini dikarenakan masih banyaknya keluhan atas kinerja BPJS kesehatan dari masyarakat. Umumnya keluhan yang disampaikan terkait dengan pembayaran denda akibat keterlambatan pembayaran iuran bulanan dan sanksi yang akan diberikan kepada pengguna BPJS yang telat membayar terkhusus di Kota Padang. Sehingga berdasarkan uraian permasalahan yang ada, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa prinsip atas penerapan *good governance* yang perlu dievaluasi serta perbaikan terhadap beberapa Tindakan yang perlu dilakukan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat atas kinerja organisasi public, dalam hal ini khususnya terhadap BPJS Kesehatan.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Kota Padang, yang beralamat di Jl. Khatib Sulaiman No.52, Lolong Belanti, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat (25136). Penelitian ini bersifat kualitatif-deskriptif dan menggunakan data primer berupa hasil wawancara serta hasil studi literatur. Guna mengumpulkan data yang akan dikelola pada penelitian ini dilakukan observasi langsung ke lokasi penelitian serta melakukan wawancara kepada beberapa informan yang dianggap mampu memberikan pernyataan yang

valid. Serta dalam penelitian ini digunakan metode analisis data kualitatif, yang dimana analisis data dilakukan atas jawaban hasil wawancara dengan narasumber terkait sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel (Arlinghaus & Johnston, 2018). Aktivitas dalam analisis meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebagai salah satu negara yang tergolong ke dalam negara yang masih berkembang, Indonesia merupakan salah satu negara yang mendambakan wujud nyata dari *Good Governance*. Adapun wujud *good governance* yang dimaksud merupakan sebuah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dengan penajagaan sinergi interaksi yang terbangun diantara domain-domain negara, sector swasta dan masyarakat (Dwi Lestari, 2019). Namun, kepentingan politik, KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) serta peradilan yang tidak adil pada keadaan-keadaan saat ini menunjukkan bahwa hal tersebut masih sulit dicapai agar sesuai harapan (Danil, 2021). Kepentingan politik, bekerja diluar wewenang kurangnya integritas adalah beberapa masalah yang membuat pemerintahan yang baik masih belum bisa tercapai untuk mencapai *good governance* dalam tata pemerintahan (Iswanto, 2015).

Maka prinsip-prinsip *good governance* hendaknya ditegakkan atau diterapkan dalam berbagai institusi pemerintahan (Andi Nimah Sulfiani, 2021). Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip *good governance* menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi (Kusnadi & Sos, 2022):

1. Partisipasi
2. Aturan Hukum
3. Keterbukaan/Transparansi
4. Daya tanggap
5. Berorientasi *consensus*
6. Berkeadilan
7. Efektivitas dan Efisiensi
8. Bervisi Strategis.

Dari delapan indikator mengenai konsep-konsep *good governance* diatas, penulis hanya menggunakan tiga (3) indikator sebagai dasar untuk melihat bagaimana pelaksanaan konsep-konsep *good governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang, yaitu:

### **1. Tanggung Jawab**

Guna tercapainya sebuah tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya melalui surat media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik sebagai bentuk kewajiban atas pertanggungjawaban keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi merupakan definisi mendasar dari tanggung jawab atau akuntabilitas. Indikator ini mencakup bagaimana upaya atau suatu kewajiban bagi para aparatur pemerintah dalam mempertanggungjawabkan suatu masalah yang bersangkutan dengan suatu pelayanan bagi masyarakat (Mustafa, 2016), diantaranya ialah bagaimana suatu pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan di Kota Padang sehingga kedepannya mampu menerapkan kualitas pelayanan yang baik yang mengacu kepada prinsip *good governance* yaitu tanggung jawab salah satunya mengenai kurangnya penyuluhan dari Pemerintah kepada masyarakat yang tinggal di daerah terpencil untuk terdaftar sebagai peserta resmi dari BPJS

Kesehatan Kota Denpasar. Hal ini diperkuat dari hasil observasi langsung yang dilakukan penulis serta hasil wawancara dengan beberapa informan.

Guna membuktikan analisis yang dilakukan, penulis melakukan wawancara terhadap beberapa narasumber yaitu warga yang belum terdaftar sebagai peserta BPJS. Sebagian besar dari mereka, memberi pernyataan bahwa alasan mereka belum bergabung dan menjadi peserta BPJS adalah karena kurangnya penyuluhan kepada mereka serta kurangnya informasi yang mereka terima mengenai persyaratan menjadi peserta resmi BPJS. Selain itu jarak yang jauh dari lokasi mereka dengan kantor pusat BPJS juga menjadi salah satu alasan utama mereka belum memiliki BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Sebagian besar masyarakat belum tergabung sebagai peserta BPJS bukan karena ketidakmauan mereka untuk bergabung, tetapi lebih kepada ketidaktahuan mereka akan prosedur yang mereka hadapi agar dapat menjadi salah satu peserta BPJS. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peran pemerintah sebagai penyuluh sangat diperlukan dalam kondisi ini. Memberikan penyuluhan dan menyediakan wadah bagi masyarakat untuk mendaftarkan diri mereka, menjadi salah satu solusi yang ditawarkan penulis dalam mengatasi kondisi ini.

## **2. Keterbukaan**

Guna terselenggaranya pemerintahan yang baik, terdapat sebuah aspek mendasar yaitu Keterbukaan (Rantepasang et al., 2017), dimana tata pemerintahan memiliki keterbukaan, keterlibatan dan kemudahan akses bagi setiap lapisan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah. Keterbukaan dan kemudahan informasi penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya. Indikator tersebut mencakup bagaimana pemerintah dapat bersifat transparan terhadap masyarakat (Arindhawati & Utami, 2020). Dalam hal ini, bagaimana pihak atau instansi dari BPJS Kesehatan Kota Padang bersifat transparansi terhadap pesertanya mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan pelayanan administrasi atau dana (baik itu pelayanan administrasi untuk berobat dan semacamnya) agar tidak adanya suatu kesalahpahaman bagi peserta atau masyarakat yang bersangkutan.

Dalam rangka mengetahui bagaimana keterbukaan/transparansi dana yang dikeluarkan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Padang, penulis melakukan wawancara dengan dua orang peserta BPJS Kesehatan di Kota Padang yang mengatakan bahwa selama ini dirasakan pelayanan kesehatan rumah sudah bagus, mulai dari urusan administrasinya sampai dengan pelayanan pegawai yang kerja di rumah sakit. Jawaban yang hampir sama juga diperoleh dari narasumber kedua, dimana narasumber tersebut dengan adanya BPJS Kesehatan, kesadaran warga untuk berobat baik ke klinik/Rumah Sakit semakin meningkat karena kemudahan yang diberikan oleh BPJS kesehatan dalam urusan administrasi.

Keterbukaan/Transparansi selanjutnya ialah mengenai iuran, dimana iuran yang dimaksud disini adalah pembayaran setiap bulan yang dilakukan oleh peserta BPJS Kesehatan baik itu BPJS Kesehatan yang ditanggung oleh pemerintah PBI (Penerima Bantuan Iuran). Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan dua peserta BPJS Kota Padang, maka dapat di simpulkan bahwa keterbukaan/transparansi mengenai suatu pelayanan yang ada dikantor cabang BPJS Kesehatan Kota Padang itu sudah berjalan baik dan lancar, namun tetap perlu ditingkatkan sehingga peserta atau masyarakat yang bersangkutan bisa memahami hal-hal atau aturan-aturan yang dikeluarkan dari pihak BPJS Kesehatan di Kota Padang.

## **3. Aturan Tertulis (Hukum)**

Kepastian hukum serta keadilan bagi setiap lapisan masyarakat atas kebijakan-kebijakan public sebagai bentuk jaminan yang diberikan oleh Pemerintah dapat disebut sebagai Aturan tertulis (hukum)

---

(Wibawa & Putri, 2021). Terkait dengan indikator tentang aturan hukum peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pegawai dari Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Padang, yang menyatakan mengenai aturan tertulis yang selalu diingatkan kepada setiap pengguna BPJS adalah larangan bagi setiap peserta BPJS untuk memberikan kartu kepemilikan BPJSnya kepada orang lain terutama bagi mereka yang tidak berhak, karena hal ini termasuk ke dalam pelanggaran terhadap KUHP pasal 263 ayat (1) dengan ancaman pidana maksimal 6 tahun penjara.

Adapun bunyi dari KUHP Pasal 263 ayat (1) itu sendiri adalah, “Barang siapa yang membuat surat palsu atau memalsukan surat yang dapat menimbulkan sesuatu hak, perikatan atau pembebasan hutang, atau yang diperuntukkan sebagai bukti daripada sesuatu hal dengan maksud untuk memakai atau menyuruh orang lain memakai surat tersebut seolah-olah isinya benar dan tidak palsu, diancam jika pemakaian tersebut dapat menimbulkan kerugian, karena pemalsuan surat, dengan pidana penjara paling lambat enam (6) tahun. Diancam dengan pidana yang sama, barang siapa dengan sengaja memakasi surat palsu atau yang dipalsukan seolah-olah sejati, jika pemakaian surat itu dapat menimbulkan kerugian”.

Selain itu terdapat juga aturan untuk membayar iuran tepat waktu dan adanya denda bagi anggota BPJS yang telat melaksanakan pembayaran iuran bulanan sesuai dengan peraturan pasal 17 ayat (3), yaitu: denda yang sebesar 2,5% (dua koma lima persen) dari biaya pelayanan kesehatan untuk setiap bulan tertunggak dengan ketentuan:

- a. Jumlah bulan tertunggak paling banyak 12 (dua belas) bulan.
- b. Besar denda paling tinggi Rp. 30.000.000,00 (tiga puluh juta rupiah).

Maka dari itu, berdasarkan wawancara yang dilakukan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa aturan tertulis yang ditetapkan bagi setiap pengguna BPJS telah ditetapkan dan telah berjalan baik sejauh ini, karena minimnya pelanggaran terhadap peraturan tersebut.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan konsep-konsep good governance dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang, dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang sudah dijelaskan sebelumnya, yaitu: 1) Tanggung jawab yang diberikan berdasarkan pelayanan Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Padang, dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. 2) Mengenai keterbukaan, dilempar kembali kepada peserta/pengguna dari BPJS Kesehatan atau masyarakat yang bersangkutan agar bisa melaporkan atau mendatangi secara langsung Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Padang apabila memiliki atau mengalami hal yang dirasa tidak baik atau menyatakan keluhan-keluhan serta dibebaskan untuk memberikan masukan/tanggapan terhadap kinerja dari pihak penyelenggara BPJS Kota Padang. 3) Guna memberikan rasa nyaman, adil sehingga tercapai kesejahteraan yang merata kepada masyarakat maka salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah adalah memberikan kepastian secara tertulis (kepastian hukum) sehingga masyarakat dapat mengetahui hak dan kewajiban mereka sebagai anggota masyarakat sekaligus warga negara.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arindhawati, A. T., & Utami, E. R. (2020). Dampak keberadaan badan usaha milik desa (BUMDes) terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat (studi pada badan usaha milik desa (BUMDes) di desa ponggok, tlogo, ceper dan manjungan kabupaten klaten). *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 4(1), 43–55.
- Arlinghaus, K. R., & Johnston, C. A. (2018). Advocating for Behavior Change With Education. *American Journal of Lifestyle Medicine*, 12(2), 113–116. <https://doi.org/10.1177/1559827617745479>
- Asna Aneta, R. T. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM) Dinas Kesehatan Kota Gorontalo. 1.*
- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Danil, E. (2021). *Korupsi: Konsep, Tindak Pidana Dan Pemberantasannya-Rajawali Pers.* PT. RajaGrafindo Persada.
- Dwi Lestari, W. (2019). *Peran Lembaga Swadaya Masyarakat Koalisi Mahasiswa Dan Rakyat Tasikmalaya (Kmrt) Dalam Upaya Menunjang Good Governance Di Kabupaten Tasikmalaya.* Universitas Siliwangi.
- Fachruddin, I. (2018). Strategi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(1).
- Iswanto, Y. K. (2015). Akuntabilitas Publik dalam Proses Hukum Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Lex Administratum*, 3(8).
- Kusnadi, H. I. H., & Sos, S. (2022). Latar Belakang Istilah Good Governance. *Good Governance*, 33.
- Mustafa, D. (2016). Tanggung Jawab Dan Responsivitas Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Di Kota Makassar (Studi Kasus Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Makassar). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 97466.
- Pohan, Z. R. H. (2021). *Sejarah Tanpa Manusia: Historiografi Abad VII–XXI: Jejak Pustaka.* Jejak Pustaka.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik.* Yayasan Kita Menulis.
-

Rantepasang, A., Kaawoan, J. E., & Rengkung, F. R. D. (2017). Peran Lurah Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintah Yang Baik Suatu Studi Di Kelurahan Sagerat Kecamatan Matuari Kota Bitung. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).

Sulfiani, Andi Ni'mah. (2021). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo Implementation of Good Governance Principles in BPJS Health Services In the City of Palopo*. XVII(1), 95–116.

Sulfiani, Andi Nimah. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116.

Wibawa, P. A. C. C. G., & Putri, N. K. C. A. (2021). Kebijakan Pemerintah Dalam Menangani Covid 19. *Ganesha Civic Education Journal*, 3(1), 10–18.



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).