

**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***

**Andi Ni'mah Sulfiani**

Universitas Andi Djemma Palopo, Jl. Sultan Hasanuddin No.13 Palopo

Naskah diterima tanggal 30 April 2021. Naskah direvisi tanggal 21 Juni 2021.  
Naskah disetujui tanggal 21 Juni 2021

**Abstrak**

Pelaksanaan *good governance* dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisasi, yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa, ditegakannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial, serta adanya penegakan HAM dalam berbagai aspek kehidupan negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami permasalahan mengenai bagaimana pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. Salah satu masalah yang terjadi yaitu kurangnya keterbukaan terhadap informasi terkait iuran dan denda yang harus dibayar oleh peserta BPJS Kota Palopo. Penelitian ini berusaha untuk mengungkap masalah yang berhubungan dengan prinsip-prinsip *good governance* dengan menggambarkan suatu fakta-fakta yang ada di Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo dan alasan penulis memilih lokus ini karena banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor BPJS tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dan dokumentasi terhadap sejumlah informan dengan mengacu pada prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP dalam menjawab rumusan masalah yang terdiri dari akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini terbukti dengan masih adanya keluhan-keluhan dari peserta BPJS Kesehatan mengenai denda pelayanan dan iuran bagi pengguna/peserta BPJS Kesehatan di Kota Palopo

**Kata kunci:** Pelaksanaan, Pelayanan, BPJS Kesehatan.

**Abstract**

*The implementation of good governance applied as part of the effort to implement the principles of democracy and democratization, which reflects the high regard for the fulfillment of people's rights by the authorities, upholding the values of justice and social solidarity, and the enforcement of human rights in various aspects of the life of the state. This study aims to find out and understand the problems regarding how to implement the*

*principles of good governance in BPJS Health services in Palopo City. One of the problems that occur is the lack of openness to information related to fees and fines that must be paid by BPJS participants in Palopo City. This study seeks to uncover problems related to the principles of good governance by describing the facts that exist at the BPJS Kesehatan Branch Office in Palopo City and the reason the author chose this locus is because there are many public complaints regarding the services provided by the BPJS office employees. This research was conducted by conducting direct interviews and documentation of a number of informants with reference to the principles of good governance according to UNDP in answering the problem formulation consisting of accountability, transparency, openness and the rule of law. Data analysis techniques used in this research are data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This study shows that the implementation of the principles of good governance in BPJS Health services in Palopo City has not been fully fulfilled. This is proven by the fact that there are still complaints from BPJS Health participants regarding service fines and contributions for BPJS Health users/participants in Palopo City.*

**Keywords:** *Implementation, Services, BPJS Health*

## **PENDAHULUAN**

Penerapan *good governance* merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Konsep penerapan dalam suatu negara tidak hanya menjadi sebuah tradisi atau model pemerintahan yang baru dalam era globalisasi ini saja. Namun, makna pemerintahan sebagai suatu bentuk organisasi yang dinamis yang harus dituntut untuk dapat selalu berubah dalam suatu kondisi tertentu. Inilah yang nantinya akan menjadikan suatu konsep *good governance* sebagai suatu landasan bagi pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara menyeluruh.

Dalam rangka mewujudkan suatu konsep pemerintahan yang baik, peran pemerintah tidak lagi menjalankan peran secara dominan, namun lebih kepada meningkatkan kontribusi dari tiga pilar negara, yaitu pemerintah, tentang spesifikasi khusus terkait dengan skema sektor swasta, dan masyarakat. Dimana ketiga pilar negara tersebut harus saling bekerja sama dalam menciptakan pemerintahan yang baik. Dalam penelitian ini, penulis fokus kepada pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* yang terdiri dari beberapa prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) yang berfokus dalam bidang kesehatan dimana kita ketahui kesehatan sebagai salah satu hak asasi manusia dan merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi oleh setiap manusia tanpa terkecuali. Kesehatan juga dapat menjadi suatu bentuk investasi sehingga perlu di upayakan, di perjuangkan dan ditingkatkan oleh setiap

individu dan komponen bangsa, agar masyarakat dapat menikmati hidup sehat dengan memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada warga negara. Dalam melihat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam bentuk riset sebelumnya rata-rata menggunakan salah satu prinsip penerapan *good governance* saja dalam melihat masalah yang diteliti. Namun, pada penelitian ini penulis mengambil empat prinsip paling utama yang menurut [Sedarmayanti \(2004\)](#) yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik.

Pada penelitian ini, penulis mencoba melihat sejauh mana pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* yang ada di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) dimana pada kenyataannya di BPJS kesehatan hingga saat ini masih banyak keluhan masyarakat yang terjadi. Alasan memilih lokasi di Kantor BPJS melihat lembaga ini sangat dibutuhkan pelayanan terbaik untuk diberikan kepada masyarakat mengingat fungsi dari kantor BPJS tersebut sangatlah penting dalam pengurusan kesehatan. Keluhan-keluhan masyarakat masih banyak yang kurang memahami mengenai denda yang dikenakan kepada peserta BPJS Kesehatan yang terlambat membayar iuran perbulan, terkhusus di BPJS Kesehatan Kota Palopo, sehingga sampai saat ini masih banyak keluhan peserta BPJS Kesehatan dimana keluhannya mengenai masalah denda, sanksi yang didapat jika terlambat membayar iuran dan alur pelayanan BPJS itu sendiri. Dari beberapa masalah tersebut penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor BPJS Kota Palopo belum maksimal khususnya dari segi transparansi yang dilakukan oleh pegawai BPJS Kesehatan kepada peserta BPJS. Selain itu masih kurangnya keterbukaan dari pihak-pihak yang mengeluarkan aturan-aturan mengenai sanksi atau denda yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan, sehingga tidak ada pertanggungjawaban atau akuntabilitas dalam masalah ini yang diberikan oleh pihak terkait.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan. Peneliti uraikan penelitian terdahulu yang serupa tetapi memiliki perbedaan yang cukup jelas, sebagai batasan agar tidak terjadi kesamaan dengan penelitian ini. Perbedaan tersebut untuk menjamin keaslian penelitian ini.

Dilihat dari beberapa penelitian sebelumnya terkait tentang Good Governance, rata-rata menggunakan metode penelitian kuantitatif dan memiliki fokus yang berbeda dimana penelitian dari Petri Natalia (2012) berfokus terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *good governance*, Muamar (2015) berfokus kepada hubungan

antara GCG dengan kinerja, Devi (2016) melihat pengaruh Aparatur, pengelolaan keuangan daerah, komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap GG dan zaman (2020) berfokus kepada penerapan GG dalam Alokasi Dana Desa (ADD). Kesemuanya itu hanya berfokus kepada salah satu prinsip *good governance* saja sedangkan penelitian ini berfokus kepada penerapan prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP terhadap pelayanan BPJS Kota Palopo dimana terdapat 4 prinsip utama dalam melihat pemerintahan yang baik. Adapun uraian hasil penelitian terdahulu penulis sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.**  
Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Fokus Penelitian/ Teori dan Konsep	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Petri Natalia, 2012, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengungkapan <i>Corporate Governance</i> pada Laporan Tahunan (Skripsi Penelitian S1)	Melihat Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Corporate Governance</i> Faktor-faktor yang diuji dalam penelitian ini adalah independensi komite audit, ukuran perusahaan, profitabilitas, <i>leverage</i> , dan klasifikasi industri.	Kuantitatif Regresi Berganda	Menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap pengungkapan <i>corporate governance</i> adalah independensi komite audit dan klasifikasi industri. Akan tetapi, ukuran perusahaan, profitabilitas dan <i>leverage</i> tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap pengungkapan <i>corporate governance</i> .

2.	Muamar Nur Kholid, 2015, <i>Good Corporate Governance</i> dan Kinerja Maqasid Syariah Bank Syariah di Indonesia (Penelitian Dosen)	Melihat pelaksanaan GCG dan kinerja Penelitian ini didasarkan pada teori agensi dengan menggunakan sampel 7 bank syariah di Indonesia dari tahun 2010-2014	<i>Purposive Sampling</i>	(1) Jumlah dewan komisaris memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja maqasid syariah Bank Syariah, (2) Jumlah komite audit berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja maqasid syariah Bank Syariah, (3) Jumlah dewan pengawas syariah tidak berpengaruh terhadap kinerja maqasid syariah Bank Syariah di Indonesia
3	Devi, 2016, Analisis Pengaruh Aparatur, Pengelolaan Keuangan Daerah, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap <i>Good Governance</i> (SKPD Bandung)	Melihat pengaruh Aparatur, pengelolaan keuangan daerah, komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap GG Konsep mengacu kepada variabel Kinerja Aparatur,	Kuantitatif Teknik sampling yaitu <i>Proportional Sampling</i>	Menunjukkan bahwa: 1. Kinerja Aparatur berpengaruh signifikan terhadap GG 2. Pengelolaan keuangan daerah berpengaruh signifikan terhadap GG

	(Skripsi Penelitian S1)	Pengelolaan Keuangan Daerah, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap GG		
4.	Zaman, 2020, Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa (Penelitian Dosen)	Melihat penerapan GG dalam Alokasi Dana Desa (ADD) Menggunakan Prinsip GG yaitu partisipasi, transparansi dan akuntabilitas	Kualitatif dengan pendekatan studi kasus	Penerapan prinsip <i>Good Governance</i> dalam pengelolaan ADD pada Desa Kampungbaru, Kecamatan Kepung Kabupaten Kediri secara garis besar telah sesuai dengan prinsip <i>good governance</i> yaitu akuntabel, transparan, dan partisipatif, tetapi secara teknis masih terdapat kendala.

Perbedaan penelitian Petri Natalia (2012) tentang “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengungkapan *Corporate Governance* pada Laporan Tahunan, dimana fokus penelitiannya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dengan menggunakan metode kuantitatif regresi berganda, sedangkan pada penelitian ini fokus kepada penerapan GG dalam pelayanan BPJS. Metode yang digunakan adalah kualitatif dan pendekatan dengan mewawancarai sumber-sumber yang terpercaya.

Perbedaan penelitian Muamar Nur Kholid (2015) “ *Good Corporate Governance Dan Kinerja Maqasid Syariah Bank Syariah Di Indonesia*”, dimana terdiri dari dua variable yang ingin diteliti yaitu *good corporate* dan kinerjanya. Menggunakan metode kuantitatif *purposive sampling*, sedangkan pada penelitian ini fokus kepada penerapan GG dalam pelayanan BPJS. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dan pendekatan dengan mewawancarai sumber-sumber yang terpercaya.

Perbedaan penelitian Devi (2016) “Analisis Pengaruh Aparatur, Pengelolaan Keuangan Daerah, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap *Good Government Governance* (SKPD Bandung)”, dimana terdiri dari beberapa variable yang ingin diteliti dengan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan satu variable saja dan fokus kepada penerapan GG dalam pelayanan BPJS. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dan pendekatan dengan mewawancarai sumber-sumber yang terpercaya..

Perbedaan penelitian Zaman (2020), “Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa”, dimana fokus penelitiannya ke pengelolaan dana desa dengan melihat penerapan prinsip-prinsip GG. Adapun metode yang digunakan adalah kualitatif, sedangkan pada penelitian ini fokus kepada pelayanan BPJS bagaimana penerapan prinsip- prinsip GG. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dan pendekatan dengan mewawancarai sumber-sumber yang terpercaya.

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

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.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Konsep *Good Governance***

Menurut [Zulkarnain & Annisa \(2014\)](#) *good governance* merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi daripada konsep ini seringkali tergantung pada kerjasama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis.

Kristiadi sebagaimana yang dikutip oleh [Suaib \(2018\)](#) mengemukakan bahwa *good governance* menciptakan suatu keseimbangan antara proses optimalisasi peran administrasi publik dengan peran mekanisme pasar, sebab kebutuhan akan *good governance* dalam pelayanan dan administrasi publik adalah pentingnya dengan kebutuhan efisiensi mekanisme pasar.

Pengertian *good governance* menurut [Mardiasmo \(2004\)](#) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi pada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Lebih lanjut, menurut Bank Dunia yang dikutip [Solichin \(2017\)](#) menyebut *good governance* adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal framework bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Selain itu, Bank Dunia juga mensinonimkan *good governance* sebagai hubungan sinergis dan konstruktif diantara negara, sektor swasta dan masyarakat.

### **Prinsip- Prinsip *Good Governance***

Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip *good governance* menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam [Sedarmayanti \(2009\)](#) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

- a. Partisipasi: Setiap warga masyarakat harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing
- b. Aturan hukum: Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak-hak asasi manusia.

- c. **Transparansi:** Harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya.
- d. **Daya tanggap:** Setiap institusi dan prosesnya harus di arahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).
- e. **Berorientasi *consensus*:** Bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai *consensus* atau dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
- f. **Berkeadilan:** Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
- g. **Efektivitas dan Efisiensi:** Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia.
- h. **Akuntabilitas:** Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik (Pemerintah), swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*).
- i. **Bervisi strategis:** Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia (*Human Development*).

*United Nation Development Programme* (UNDP) dalam [Sedarmayanti \(2004\)](#) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang sangat penting untuk diperhatikan kualitas dan kuantitasnya demi memberikan pelayanan terbaik kepada warga negara. Pada penelitian ini terkait penerapan *good governance* terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor BPJS maka perlu kita bahas mengenai konsep pelayanan publik itu sendiri.

Pelayanan publik menurut Kotler dalam [Siburian et al., \(2020\)](#) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut [Kurniawan et al. \(2010\)](#) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

### **Asas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian [Sinambela & Poltak \(2016\)](#) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

### **Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan**

BPJS Kesehatan atau singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan sosial kesehatan ini merupakan badan penyelenggara program pemerintah sebagai wujud pelaksanaan kewajiban negara dalam memastikan para penduduk memperoleh haknya untuk hidup sehat. BPJS Kesehatan adalah sistem yang wajib diikuti oleh seluruh warga negara Indonesia dan warga negara asing yang telah berada di Indonesia dalam kurun waktu minimal enam bulan. Pemerintah telah menetapkan target pencapaian agar seluruh warga negara Indonesia memiliki BPJS Kesehatan pada tahun 2019. Hal ini sesuai dengan pasal 14 UU Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Iuran dibayar sesuai dengan tingkat manfaat yang didapatkan. Disediakan pula program bantuan iuran khusus warga miskin. Meski demikian, masih banyak aduan dari pengguna atau peserta BPJS Kesehatan.

Seperti yang kita ketahui bahwa BPJS Kesehatan merupakan lembaga yang memiliki tugas untuk memberikan jaminan perlindungan kesehatan mendasar bagi seluruh rakyat Indonesia. Maka dari itu, Kantor BPJS dituntut untuk bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan mengacu melalui prinsip good governance, diharapkan BPJS mampu mengoptimalkan nilai organisasi agar memiliki daya saing yang kuat. Sekaligus mendorong pengelolaan organisasi secara profesional, efisien, dan

efektif. Seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa di kantor BPJS kota Palopo masih banyak keluhan masyarakat yang terjadi. Keluhan -keluhan masyarakat salah satunya masih banyak yang kurang memahami mengenai denda yang dikenakan kepada peserta BPJS kesehatan yang terlambat membayar iuran perbulan, sehingga sampai saat ini masih banyak keluhan peserta BPJS Kesehatan dimana keluhannya mengenai masalah denda, sanksi yang didapat jika terlambat membayar iuran dan alur pelayanan BPJS itu sendiri. Dari beberapa masalah tersebut penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor BPJS Kota Palopo belum maksimal. Alasan memilih lokasi di Kantor BPJS melihat lembaga ini sangat dibutuhkan pelayanan terbaik untuk diberikan kepada masyarakat mengingat fungsi dari Kantor BPJS tersebut sangatlah penting dalam pengurusan kesehatan.

### **Kerangka Pikir**

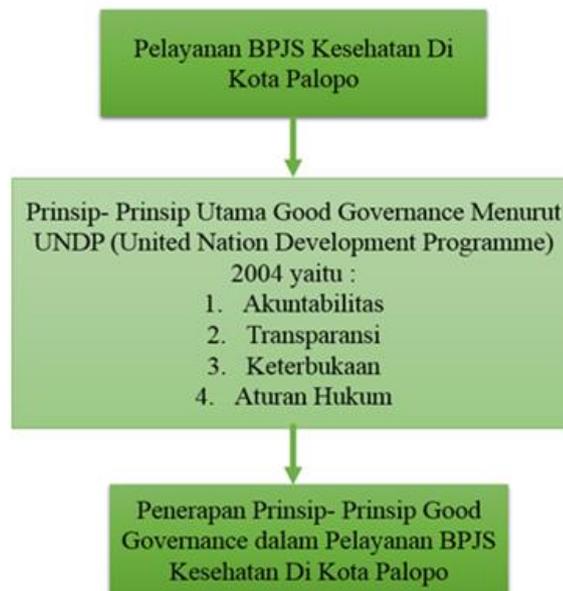
Kerangka pikir menggambarkan konsep penelitian mengenai “ penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo” dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan dari pengguna atau peserta BPJS kesehatan, yang tak lain untuk menjawab rumusan masalah penelitian dan mencapai tujuan dari penelitian yang akan dilakukan.

Pada penelitian ini penulis mengambil konsep prinsip-prinsip *Good Governance* menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam [Sedarmayanti \(2004\)](#) yang mana menyimpulkan bahwa ada empat unsur atau prinsip utama dari *good governance* yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik. Maka dari itu penulis menggunakan prinsip tersebut karena sudah merupakan rangkuman penting dari berbagai prinsip *good governance* dan layak untuk dijadikan tolak ukur dalam penelitian ini. Adapun prinsip tersebut yaitu ;

- a. Akuntabilitas (*accountability*): adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.
- b. Transparansi (*transparency*): pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.

- c. Keterbukaan: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
- d. Aturan hukum (*rule of law*): pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Dari empat prinsip *good governance* di atas, peneliti akan jadikan acuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. Adapun kerangka pikir dari penelitian ini penulis sajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Pikir

## METODE PENELITIAN

### Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan memahami makna dari masalah-masalah sosial secara mendalam dari informan kunci. Penelitian kualitatif fokus pada makna individu dan juga kompleksitas persoalan yang terjadi. Peneliti menggunakan metode kualitatif karena lebih mendekatkan peneliti dengan informan dalam menggali informasi terkait dengan objek penelitian. Adapun jenis pendekatan yang digunakan yakni studi kasus.

Khususnya berkaitan dengan pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor BPJS Kesehatan Kota Palopo.

### **Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 cara yaitu, pertama data primer, yaitu data yang diperoleh melalui hasil penelitian langsung terhadap obyek yang diteliti. Data tersebut diperoleh melalui wawancara dari informan. Kedua, data sekunder yaitu data-data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan, tulisan-tulisan, dan kinerja yang dianggap relevan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara, observasi dan dokumentasi.

### **Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Lexy J. Moleong, 2019). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat informan kunci, yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang akan diteliti. Adapun informan pada penelitian inidiantaranya meliputi :

1. Kepala/ staf kantor BPJS kesehatan Kota Palopo.
2. Pegawai Pemberi Layanan di kantor BPJS Kesehatan Kota Palopo.
3. Masyarakat peserta/ pengguna kartu BPJS Kesehatan Kota Palopo.

### **Teknik Analisis data**

[Sugiyono \(2015\)](#), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel. [Ridder et al. \(2014\)](#), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam analisis meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut lembaga administrasi negara dalam [Sedarmayanti \(2004\)](#) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruksi diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat. Indonesia merupakan salah satu negara didunia yang sedang berjuang dan mendambakan terciptanya *good governance*. Namun, keadaan-keadaan saat ini belum menunjukkan bahwa hal tersebut masih sangat jauh dengan harapan.

Kepentingan politik, KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) Peradilan yang tidak adil, bekerja diluar wewenang kurangnya integritas adalah beberapa masalah yang membuat pemerintahan yang baik masih belum bisa tercapai untuk mencapai *good governance* dalam tata pemerintahan. Maka prinsip-prinsip *good governance* hendaknya ditegakkan atau diterapkan dalam berbagai institusi pemerintahan. Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip *good governance* menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam [Sedarmayanti \(2004\)](#) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi: (1) Partisipasi, (2) Aturan Hukum, (3) Transparansi, (4) Daya tanggap, (5) Berorientasi consensus, (6) Berkeadilan, (7) Efektivitas dan Efisiensi, (8) Bervisi Strategis.

Dari delapan indikator mengenai prinsip-prinsip *good governance* diatas, penulis hanya menggunakan empat (4) indikator sebagai dasar untuk melihat bagaimana pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo, yaitu:

1. Akuntabilitas
2. Transparansi
3. Keterbukaan
4. Aturan Hukum

### **Pelaksanaan Prinsip- Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo, meliputi:**

1. Akuntabilitas

Pengertian akuntabilitas menurut [Mardiasmo \(2018\)](#) adalah bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi

dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya melalui surat media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Indikator ini mencakup bagaimana upaya atau suatu kewajiban bagi para aparatur pemerintah dalam mempertanggungjawabkan suatu masalah yang bersangkutan dengan suatu pelayanan bagi masyarakat, diantaranya ialah bagaimana suatu pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan di Kota Palopo sehingga kedepannya mampu menerapkan kualitas pelayanan yang baik yang mengacu kepada prinsip *good governance* yaitu akuntabilitas salah satunya mengenai hal yang dimana masih banyak masyarakat atau peserta dari BPJS Kesehatan Kota Palopo yang tidak memahami tentang denda pelayanan sesuai dengan aturan yang ada. Hal ini disebabkan kurangnya suatu pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan di Kota Palopo kepada peserta/pengguna BPJS Kesehatan untuk memaparkan atau melakukan sosialisasi terhadap masyarakat yang bersangkutan mengenai aturan-aturan yang ada pada Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo. Hal ini diperkuat dengan beberapa hasil wawancara dengan beberapa informan.

Berdasarkan indikator ini, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kota Palopo. Beliau mengatakan bahwa masih banyak masyarakat atau peserta dari BPJS Kesehatan yang setiap hari datang mengadakan keluhan mereka mengenai sanksi atau denda pelayanan yang BPJS Kesehatan keluarkan, padahal masalah denda pelayanan itu sudah jelas dipaparkan pada buku panduan yang ada pada BPJS Kesehatan di Kota Palopo. Hal ini mungkin karena kurangnya pemahaman dari peserta BPJS Kesehatan di Kota Palopo sehingga mereka kurang atau tidak memahami tentang hal tersebut. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak BPJS Kesehatan Kota Palopo harus lebih terbuka atau mempertanggungjawabkan suatu tindakan-tindakan yang berkaitan dengan suatu denda pelayanan pada pengguna BPJS Kesehatan agar tidak terjadi lagi keluhan-keluhan pada masyarakat atau lebih baik sering mengadakan sosialisasi terhadap pengguna BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan Kota Palopo juga memberikan kemudahan kepada para pesertanya dalam memberikan pengaduan terkait dengan denda pelayanan atau keluhan terkait dengan BPJS Kesehatan dengan beberapa cara, yaitu:

- Bisa menghubungi *care center* BPJS Kesehatan
- Melakukan pelaporan secara *online* di aplikasi lapor BPJS Kesehatan yang bisa di akses secara umum

- Dapat mendatangi langsung kantor yang layanan operasional BPJS Kesehatan
- Mendatangi staf BPJS Kesehatan yang berada di fasilitas kesehatan mitra kerjasama BPJS Kesehatan di Kota Palopo.

## 2. Transparansi

Menurut [Sabarno \(2017\)](#), transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi 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. Dalam hal ini, bagaimana pihak atau instansi dari BPJS Kesehatan Kota Palopo bersifat transparansi terhadap pesertanya mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan pelayanan administrasi atau dana (baik itu pelayanan administrasi untuk berobat dan semacamnya) agar tidak adanya suatu kesalahpahaman bagi peserta atau masyarakat yang bersangkutan.

Dalam rangka mengetahui bagaimana transparansi dana yang dikeluarkan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Palopo, penulis melakukan wawancara dengan dua orang peserta BPJS Kesehatan di Kota Palopo yang mengatakan bahwa selama ini dirasakan pelayanan kesehatan rumah sakit ada peningkatan, mulai dari urusan administrasinya sampai dengan pelayanan pegawai yang kerja di rumah sakit. Sedangkan, wawancara dengan peserta BPJS Kesehatan yang kedua mengatakan bahwa kurang puas dengan pelayanan di UGD karena urusan administrasinya pada saat pasien di ruang UGD mau dipindahkan ke ruang rawat inap sangat lama, padahal untuk urusan administrasi bisa diselesaikan setelah pasien ditempatkan di ruang rawat inap. Sehingga pasien yang butuh istirahat harus menunggu berjam-jam baru dipindahkan.

Dari dua keterangan peserta BPJS Kesehatan diatas menunjukkan bahwa pelayanan administrasi untuk pasien berobat melalui surat rujukan telah baik namun berbeda dengan pelayanan administrasi bagi pasien yang melalui jalur UGD dimana pengurusan administrasinya dirasa sangat lama.

Transparansi selanjutnya ialah mengenai iuran, dimana iuran yang dimaksud disini adalah pembayaran setiap bulan yang dilakukan oleh peserta BPJS Kesehatan baik itu BPJS Kesehatan yang ditanggung oleh pemerintah PBI (Penerima Bantuan Iuran)

APBN dan APBD juga PPU (Pekerja Penerima Upah). Adapun ketentuan-ketentuan pembayaran iuran, yaitu:

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

Berdasarkan informasi yang didapatkan diatas, dapat di simpulkan bahwa transparansi mengenai suatu pelayanan yang ada dikantor cabang BPJS Kesehatan Kota Palopo itu sudah baik ditingkatkan agar peserta atau masyarakat yang bersangkutan bisa memahami hal-hal atau aturan-aturan yang dikeluarkan dari pihak BPJS Kesehatan di Kota Palopo.

### 3. Keterbukaan

Keterbukaan yaitu menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Indikator ini menjelaskan bahwa bagaimana pemerintah atau dalam hal ini pihak BPJS Kesehatan di Kota Palopo menghendaki terbukanya atau memberikan kesempatan bagi rakyat atau peserta untuk memberikan suatu masukan, tanggapan kritik dan saran serta pendapatnya mereka sendiri terhadap instansi-instansi yang dinilainya transparan.

Untuk mengetahui bagaimana pendapat atau suatu keterbukaan dari peserta/pengguna BPJS Kesehatan, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu peserta BPJS Kesehatan di Kota Palopo yang mengatakan bahwa masih perlu peningkatan dari segi pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai-pegawai dari BPJS Kesehatan, terutama dalam rangka lebih bisa bersosialisasi dengan pesertanya untuk lebih bisa melakukan pendekatan untuk memaparkan aturan-aturan yang dikeluarkan oleh pihak BPJS Kesehatan tersebut. Kemudian peserta juga berhak melakukan atau mengemukakan keluhan-keluhan apabila terjadi suatu kelalaian dari pihak BPJS Kesehatan. Seperti salah

satu contoh kasus keluarga dari pasien BPJS Kesehatan pernah mengalami kejadian ia mengeluh tentang keluhan yang terjadi pada saat bioadatanya yang ada pada kartu keluarga berbeda dengan biodata yang ada pada Kartu BPJS Kesehatan yang dia pakai, sehingga dia persulit apabila ia ingin menggunakan kartunya atau berobat di RS, sehingga mengharuskan mengambil surat keterangan dari desa/kelurahan tentang identitas beda data agar bisa digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan yang bersangkutan.

Berdasarkan contoh kasus tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa peserta dari BPJS Kesehatan juga mempunyai hak dalam mengemukakan pendapatnya apabila mereka merasakan keluhan selama menggunakan BPJS Kesehatan untuk di laporkan kepada pihak yang bersangkutan. Kemudian, peneliti juga dapat menyimpulkan bahwa masih banyak peserta BPJS Kesehatan di Kota Palopo yang tidak memanfaatkan dengan baik layanan pengaduan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan di Kota Palopo. Masyarakat di Kota Palopo memiliki beberapa keluhan namun banyak diantaranya yang malas untuk melaporkan hal tersebut. Hal ini yang menjadi hambatan kantor cabang Palopo dalam meningkatkan pelayanan kesehatan melalui fasilitas kesehatan (faskes) mitra kerjasama. Hal ini disebabkan sikap acuh masyarakat untuk melaporkan keluhan tersebut BPJS Kesehatan juga tidak bisa melakukan evaluasi terhadap faskes mitra kerjasama yang kiranya kurang dalam pemberian layanan kesehatan.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kurangnya kesadaran masyarakat untuk memberikan pengaduan kepada BPJS Kesehatan terkait dengan pelayanan kesehatan yang dianggap kurang baik menjadi salah satu penyebab pemberian layanan kesehatan juga tidak dapat ditingkatkan. Perlunya atau pentingnya suatu keterbukaan sangat dibutuhkan untuk mengatur dan mengendalikan hubungan antara pihak manajemen suatu organisasi dengan seluruh pihak yang berkepentingan terhadap suatu organisasi mengenai hak-hak dan kewajiban mereka sesuai dengan visi misi organisasi. Hal ini bertujuan menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan serta tercapainya tujuan dan program kerja organisasi secara efektif.

#### 4. Aturan Hukum

Aturan hukum yaitu pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. Berdasarkan indikator terakhir di atas yang membahas mengenai aturan hukum, maka peneliti ingin mengetahui bahwa dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan yang

ada di Kota Palopo apakah tidak terjadi suatu deskriminasi atau kesalahan-kesalahan yang bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku. Terkait dengan indikator tentang aturan hukum peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pegawai dari Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo, yang mengemukakan tentang aturan hukum yang berlaku bahwa “Jangan sekali-kali meminjamkan kartu BPJS Kesehatan atau kartu JKNKIS Anda, karena bagi peserta BPJS kesehatan siapapun yang meminjamkan kartu JKNKIS kepada yang tidak berhak, melanggar KUHP pasal 263 ayat (1) dengan ancaman pidana maksimal 6 tahun penjara, jadi jangan sampai terjadi pada peserta/ pengguna BPJS Kesehatan dimanapun berada”.

KUHP Pasal 263 ayat (1) yang berbunyi “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”.

Adapun pelanggaran peraturan BPJS Kesehatan yang dilakukan oleh pelaksana BPJS Kesehatan atau pemberi kerja salah satunya adalah pelanggaran administrasi yang diancam dengan sanksi administrasi atau denda pelayanan. Denda sebagaimana yang dimaksud pada pasal 17 ayat (3), yaitu: denda yang sebesarnya 2,5% (dua koma lima persen) dari biaya pelayanan kesehatan untuk setiap bulan tertunggak dengan ketentuan:

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

Berdasarkan indikator diatas, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu staf/pegawai yang ada di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Palopo mengatakan bahwa masyarakat risau terkait pemberlakuan denda 2,5% itu merupakan faktor pemahaman peraturan tersebut hanya sebatas redaksi tanpa mengetahui segala sesuatu yang terjadi dalam praktiknya. Padahal denda 2,5% tersebut hanya berlaku atas penggunaan pelayanan rawat inap di rumah sakit bagi peserta yang terhitung 45 hari sejak status kepesertaannya diaktifkan kembali sebab terlambat membayar iuran. Pemberlakuan denda tersebut dinilai sangat objektif. Sebab biaya penggunaan fasilitas

kesehatan rawat inap, dapat menelan biaya yang sangat besar. Dan itu tidak berlaku bagi rawat jalan, rawat inap di puskesmas dan yang lainnya. Besaran denda pelayanan tersebut juga dibatasi senilai Rp 30.000.000,00. Maka, aturan-aturan baik itu aturan yang berlaku di kantor yang bersangkutan dan aturan hukum yang berlaku yang bersangkutan dengan suatu masalah-masalah yang ada harus ditaati agar tidak adanya suatu penyimpangan-penyimpangan atau kelalaian yang terjadi.

Pentingnya suatu organisasi dalam sebuah aturan hukum, setiap warga negara tidak akan dibayangi rasa takut akan ancaman bahaya kesewenangwenangan dan ditegakannya kaidah atau norma hukum yang selain dapat memberikan kenyamanan berupa perlindungan dan petunjuk bagi warga masyarakat atau organisasi. Disisi lain, hukum dapat juga berakibat penderitaan bagi yang terkena sanksi akibat dilanggarnya suatu aturan hukum.

Apabila aturan-aturan hukum dilanggar, maka sanksi hukum dapat berupa sanksi perdata, sanksi administrasi, dan dapat juga berupa sanksi pidana, termasuk didalamnya sanksi pidana mati dan penjara seumur hidup. Sanksi hukum adalah sanksi fundamental yang walaupun bentuk konkritnya dalam bentuk yang menyakitkan atau mematikan, harus ditegakkan demi wibawa hukum dan kedaulatan negara. Sesuai ketentuan UUD 1945, bahwa setiap warga negara mempunyai kedudukan yang sama dalam hukum dan pemerintahan, karenanya terhadap siapapun yang melanggar hukum akan dikenakan sanksi sesuai aturan hukum yang berlaku.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo, masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang sudah di jelaskan sebelumnya, yaitu:

1. Akuntabilitas dari pelayanan Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo itu masih perlu ditingkatkan agar tidak terjadi lagi suatu keluhan-keluhan bagi peserta/pengguna BPJS Kesehatan, pihak dari kantor BPJS harus lebih bersosialisasi lagi atau melakukan pendekatan untuk bisa memaparkan kepada pesertanya agar mereka bisa lebih memahami bagaimana aturan-aturan yang dikeluarkan oleh Kantor Cabang dari BPJS Kesehatan di Kota Palopo.
2. Transparansi yang dilakukan oleh pihak Kantor Cabang Kota Palopo mengenai dana administrasi baik itu dalam bentuk administrasi mengenai pengambilan obat

atau rawat inap, rawat jalan, juga mengenai denda pelayanan itu sudah cukup baik karena mengenai denda pelayanan itu terjadi apabila terlambat membayar iuran sudah tertulis jelas dibuku panduan yang dikeluarkan oleh pihak BPJS Kesehatan, jadi bisa dipahami lagi bagi peserta BPJS Kesehatan agar tidak ada lagi keluhan-keluhan yang terjadi.

3. Keterbukaan, kembali lagi kepada peserta/pengguna dari BPJS Kesehatan atau masyarakat yang bersangkutan agar bisa melaporkan atau mendatangi secara langsung Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo apabila ada suatu keluhan-keluhan yang terjadi, berikan suatu masukan atau tanggapan yang perlu untuk ditanggapi, terkhusus bagi peserta BPJS Kesehatan yang mengalami hal tersebut.
4. Aturan hukum, pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. Mengenai aturan hukum tentang BPJS Kesehatan itu sudah dijelaskan bahwa jangan pernah meminjamkan kartu JKN-KIS Anda, karena itu sudah jelas melanggar aturan hukum yang ada, sama halnya dengan memalsukan sesuatu yang jelas-jelas sudah dilarang oleh hukum yang berlaku.

## **SARAN**

Adapun saran yang penulis kemukakan sebagai bahan masukan yang mungkin berguna bagi pihak yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang ada, agar pemerintah dalam hal ini para instansi-instansi dari Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo dapat melakukan hal-hal diantaranya:

1. Pihak Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo bisa lebih melakukan suatu pendekatan atau lebih memaparkan dengan jelas tentang aturan-aturan yang dikeluarkan kepada peserta supaya peserta bisa lebih mudah memahami tentang aturan-aturan yang dikeluarkan oleh pihak kantor cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo. Sehingga tidak ada lagi keluhan-keluhan yang terjadi dan saling memahami.
2. Diharapkan juga bagi peserta BPJS Kesehatan yang ada di Kota Palopo agar apabila ada sesuatu yang kurang dipahami agar lebih bisa terbuka dan berkomunikasi secara langsung kepada pihak yang bersangkutan, jangan hanya mengeluh tanpa mengetahui apa yang sebenarnya terjadi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [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.\*](#)
- [Mardiasmo. \(2004\). Otonomi and Manajemen Keuangan Daerah. In \*Otonomi and Manajemen Keuangan Daerah.\*](#)
- [Mardiasmo. \(2018\). Perpajakan Edisi Terbaru 2018. \*Journal of Chemical Information and Modeling.\*](#)
- [Ridder, H. G., Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. \(2014\). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. \*Zeitschrift Fur Personalforschung.\* <https://doi.org/10.1177/239700221402800402>](#)
- [Sabarno, H. \(2017\). PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAN PENGELOLAAN PULAU-PULAU INDONESIA DI WILAYAH PERBATASAN. \*Jurnal Hukum & Pembangunan.\* <https://doi.org/10.21143/jhp.vol33.no1.1362>](#)
- [Sedarmayanti. \(2009\). \*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja: Sedarmayanti. Mandar Maju.\*](#)
- [Sedarmayanti, G. G. \(2004\). bagian kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance \(Kepemerintahan yang baik\). \*Penerbit Mandar Maju, Bandung.\* \(2\) \(3\) \(4\) \(5\)](#)
- [Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. \(2020\). ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN MENTENG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT PROVINSI DKI JAKARTA. \*Jurnal Ekbang.\*](#)
- [Sinambela, & Poltak, L. \(2016\). Manajemen Sumber Daya Manusia. In \*PT.Bumi Aksara.\*](#)
- [Solichin, A. W. \(2017\). Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik. \*Bumi Akasara, Jakarta.\*](#)
- [Suaib, M. R. \(2018\). ETIKA BIROKRASI \(Studi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong\). \*Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial.\* <https://doi.org/10.33506/jn.v3i2.110>](#)
- [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, & Annisa. \(2014\). Komitmen Terhadap Organisasi Ditinjau Dari Kesejahteraan Psikologis Pekerja. \*INSAN.\*](#)