

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan terkait penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Sutoru D. (2023), dengan judul “Efektivitas Pelayanan Puskesmas Sebagai Fasilitas Kesehatan Pertama Dalam Program BPJS di Puskesmas Karawaci Baru”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas yang ada secara kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Fatmala (2019), Berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Libureng Kabupaten Bone sudah berjalan efektif. Hal ini didasari atas ketepatan sasaran program yang sudah tercapai, serta pemantauan program yang sudah baik.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Nurlaila (2023), dengan judul “Efektivitas Pengelolaan Anggaran Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Kisaran”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan anggaran BPJS Kesehatan Kota Kisaran telah dilakukan

secara baik dan cukup efektif. Hal ini terlihat dari tercapainya tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan dan juga tercapainya target-target kinerja yang telah ditetapkan dalam anggaran.

- 4) Dano (2023), menganalisis manajemen pelayanan rumah sakit terhadap kualitas pelayanan publik di RSUD Dr. L. M. Baharuddin, M.Kes, Kabupaten Muna melalui pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam yang melibatkan 30 responden, terdiri atas dokter, perawat, staf administrasi, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi mutu pelayanan, yaitu reliabilitas, daya tanggap, bukti fisik (tangible), jaminan, dan empati, telah terpenuhi dengan baik. Selain itu, sistem pelayanan yang diterapkan di RSUD tersebut dinilai sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa manajemen kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut telah berjalan cukup efektif dan mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.
- 5) Ebing & Febiansyah (2024), mengkaji kualitas pelayanan Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Boom Baru, Kota Palembang, melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara mendalam. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Boom Baru sebagai lokasi studi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien peserta BPJS Kesehatan masih belum merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, terutama pada aspek fasilitas fisik, seperti ketersediaan dan kenyamanan

ruang tunggu, area pendaftaran, serta sistem pendingin ruangan. Selain itu, kecepatan pelayanan dinilai belum optimal karena waktu tunggu sering kali melampaui standar yang telah ditetapkan. Penelitian ini juga mengungkap bahwa keberadaan standar operasional prosedur (SOP) dan komitmen pegawai berperan sebagai faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan. Namun, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia serta kondisi sarana dan prasarana yang belum memadai menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan BPJS di fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kecepatan pelayanan, ketersediaan fasilitas dan sarana, kompetensi sumber daya manusia, serta sikap petugas dalam melayani pasien. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelayanan BPJS telah berjalan efektif karena didukung oleh ketepatan sasaran program, pemantauan yang baik, dan kualitas pelayanan yang memadai. Namun, penelitian lain juga menemukan adanya kendala berupa keterbatasan fasilitas, kurang optimalnya waktu pelayanan, serta rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

B. Landasan Teori

1. Administrasi Publik

Administrasi publik adalah disiplin yang mempelajari bagaimana sumber daya dan organisasi publik dikelola untuk mencapai tujuan negara.

Bidang ini melibatkan kajian birokrasi, penyusunan kebijakan publik, administrasi pembangunan, dan prinsip tata kelola (*good governance*) dalam konteks publik. Ilmu ini bersifat multidisiplin dan memakai konsep dari manajemen, ilmu politik, ekonomi, dan sosiologi. Konsep dasar administrasi publik ini menjadi landasan teoretis untuk memahami struktur dan fungsi lembaga layanan BPJS dalam melayani masyarakat.

2. Paradigma Administrasi

a. Old Public Administration (OPA)

Paradigma klasik yang lahir dari Wilson (1887). OPA menekankan struktur birokrasi hierarkis dan pemisahan politik–administrasi untuk menjamin efisiensi dan kesinambungan proses pemerintahan.

b. New Public Management (NPM)

Paradigma modern yang mengadopsi praktik swasta dalam layanan publik. NPM mendorong efisiensi biaya, persaingan antar-satuan kerja, dan penggunaan indikator kinerja.

c. New Public Service (NPS)

Paradigma yang menitikberatkan partisipasi warga dan nilai demokrasi dalam pemerintahan. Denhardt & Denhardt (2003) menekankan prinsip “serve citizens, not customers”.

d. Good Governance

Konsep tata kelola pemerintahan yang baik, berlandaskan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas. Sebagai contoh, penyusunan

kebijakan pelayanan publik diatur untuk meningkatkan kualitas layanan (UU 25/2009).

e. New Public Governance / Sound Governance

Paradigma terkini yang menekankan kolaborasi antar-pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta serta keberlanjutan tata kelola.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Ada korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam Dr. Itje Pangkey (2023), tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, dan jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pendoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Oleh karena itu, amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal.

Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi tujuan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesimbangan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan. Pelayanan tidak hanya ditafsirkan dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substantif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan

penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberi layanan publik yang prima.

a. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat. Sebenarnya telah di keluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 tentang petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik Keputusan Menteri tersebut juga mengandung asas-asas pelayanan publik yang baik, selanjutnya dapat dilihat dan dirinci sebagai berikut: Abdulah & Tantri (2013) dalam Manajemen Pelayanan publik Dr. Itje Pangkey (2023), antara lain:

- 1) Transparansi, asas ini menghendaki ada sifat yang terbuka mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, asas ini menghendaki bahwa pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

- 4) Partisipatif, asas ini diharapkan agar dapat mendukung atau mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, asas ini menghendaki adanya Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing.

Asas pelayanan publik yang wajib untuk dipenuhi dalam proses pelayanan publik yaitu harus memiliki prinsip pelayanan dan asas transparansi, kondisional, akuntabilitas, partisipatif, hak, keamanan keseimbangan hak dan kewajiban. Asas tersebut diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan. Hakikat pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, maka dari itu asas-asas untuk mengembangkan kinerja aparatur pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Itje Pangkey (2023), Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasari pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu:

- 1) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- 2) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 3) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 4) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
- 5) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- 6) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

- 7) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 8) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut digunakan sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan digunakan sebagai indikator penilaian dalam mengukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Adanya suatu prinsip dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta menerima proses yang memberikan kepuasan dan pastinya tidak mempersulit masyarakat sebagai pengguna pelayanan karena dalam hal ini pelayanan yang berupa jasa kualitasnya dilihat dari elemen struktur maupun proses.

c. Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Maryam dalam Manajemen Pelayanan Publik oleh Dr. Itje Pangkey (2023), bahwa tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas, atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Sedangkan menurut pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam Manajemen Pelayanan Publik oleh Dr. Itje Pangkey (2023), menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian dan hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

d. Fungsi Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang

dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan *soft skill* yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Tetapi, harus diperhatikan pula oleh masyarakat, sistem dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik. Misalnya pembuatan KTP, masyarakat

harus tahu syarat dan ketentuan pembuatan KTP. Begitu pula aparatur juga harus mengetahui tentang ketentuan yang berlaku dalam pembuatan KTP, baik dalam segi waktu penyelesaian maupun aspek biayanya. Sehingga jika dipenuhi secara baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Asas pelayanan publik tertuang dalam pasal 4 UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

e. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pelayanan publik (2002), dalam Permatasari (2020), dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan itu adalah:

- 1) Jenis Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, perizinan, rekomendasi,

keterangan, tertulis lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Nikah Talak Cerai Rujuk (NTCR), Akte kelahiran / kematian), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan sebagainya.

- 2) Jenis pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalurannya kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individu dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon, pembangunan jalan dan jembatan, dan sebagainya.
- 3) Jenis pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan sebagainya.

4. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik disebut efektif, apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Menurut Harbani Pasolong dalam Radita Arindya (2019) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program.

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi melekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan suatu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu.

Suatu kegiatan yang dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilakukan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.

Robbins dalam Radita Arindya (2019), memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang, dengan maksud efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Hal ini dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Organizational effectiveness (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi,

pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi. Barnard (1992) dalam Radita Arindya (2019), menyatakan bahwa efektivitas organisasi merupakan kemahiran dalam sasaran spesifik dari organisasi yang bersifat objektif (*“If it accomplished its specific objective aim”*). Schein dalam *Organizational Psychology* mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai kemampuan untuk bertahan, menyesuaikan diri, memelihara diri dan juga bertumbuh, lepas dari fungsi-fungsi tertentu yang dimiliki oleh organisasi tersebut.

a. Pengukuran Efektivitas

Menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2000), ada beberapa indikator yang mengukur efektivitas yaitu sebagai berikut:

1) Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan adalah salah satu dimensi penting dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan, terutama dalam sistem BPJS, yang bertujuan untuk pemberian akses pada kesehatan yang lebih baik, serta layak, dan merata bagi seluruh rakyat.

2) Kesopanan Pelayanan

Kesopanan Pelayanan adalah dimensi penting lainnya dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam sistem BPJS, Kesopanan tidak hanya mencakup perilaku petugas dalam

berinteraksi dengan pasien, tetapi juga bagaimana informasi disampaikan secara jelas dan dapat dipahami.

3) Kenyamanan Pelayanan

Kenyamanan Pelayanan merupakan dimensi penting dalam mempengaruhi pengalaman pasien saat menerima pelayanan kesehatan. Dalam sistem BPJS, kenyamanan tidak hanya mencakup kebersihan dan suasana fasilitas kesehatan, tetapi juga bagaimana lingkungan Puskesmas mendukung proses kualitas pelayanan diterima pasien.

4) Ketersediaan Tenaga Medis

Ketersediaan Tenaga Medis merupakan dimensi kritis dalam menilai efektivitas sistem BPJS, karena ketersediaan dan kualitas tenaga medis langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pasien.

5) Ketersediaan Sarana Obat-obatan

Ketersediaan Sarana Obat-obatan merupakan dimensi penting dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mabuun, khususnya dalam sistem BPJS, yang harus memastikan akses obat-obatan yang memadai untuk seluruh peserta.

6) Tanggung Jawab Pelayanan

Tanggung Jawab Pelayanan merupakan dimensi kunci dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam

sistem BPJS, yang mengutamakan akuntabilitas dan reponsivitas petugas kesehatan.

b. Aspek-Aspek Efektivitas

Menurut Muasaroh (2010), ada beberapa aspek efektivitas yaitu:

- 1) Aspek tugas dan fungsi, yaitu lembaga dianggap efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dan program dikatakan efektif apabila mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.
- 2) Aspek rencana atau program, yaitu sebuah program pembelajaran yang telah terencana akan dikatakan efektif apabila sudah terlaksana.
- 3) Aspek ketentuan dan peraturan, yaitu efektivitas sebuah program dilihat juga dari bermanfaat atau tidak aturan yang telah dibuat untuk menjaga berlangsungnya proses kegiatannya.
- 4) Aspek tujuan atau kondisi ideal, yaitu jika tujuan tersebut dapat dicapai maka suatu program kegiatan dikatakan efektif, penilaian ini tercemin dari prestasi yang dicapai.

c. Faktor yang mempengaruhi Efektivitas

Menurut Nawawi (2013), Beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas, baik pada tingkat individu, kelompok, maupun organisasi.

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas:

- 1) Tujuan yang jelas: Tujuan yang jelas dan terukur merupakan landasan utama efektivitas. Tanpa tujuan yang jelas, sulit untuk mengukur apakah suatu kegiatan atau program berhasil atau tidak.

Tujuan yang jelas juga membantu mengarahkan upaya dan sumber daya ke arah yang benar.

- 2) Perencanaan yang matang: Perencanaan yang matang melibatkan identifikasi langkah-langkah yang perlu diambil untuk mencapai tujuan, alokasi sumber daya yang tepat, dan penetapan jadwal waktu yang realistis. Perencanaan yang matang membantu mengurangi risiko kegagalan dan meningkatkan peluang keberhasilan.
- 3) Kepemimpinan yang efektif: Kepemimpinan yang efektif sangat penting untuk mencapai efektivitas, terutama pada tingkat organisasi. Pemimpin yang efektif mampu menginspirasi dan memotivasi anggota tim, mengkomunikasikan visi dan tujuan dengan jelas, dan keputusan yang tepat.
- 4) Komunikasi yang efektif: Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk mencapai efektivitas dalam segala jenis kegiatan atau program. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa semua pihak yang terkait memahami tujuan, rencana, tanggung jawab mereka.
- 5) Kerja sama tim yang solid: Kerja sama tim yang solid sangat penting untuk mencapai efektivitas, terutama dalam kelompok dan organisasi. Tim yang solid mampu bekerja sama secara efektif, saling mendukung, dan menyelesaikan masalah bersama.
- 6) Sumber daya yang memadai: Ketersediaan sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya

finansial, juga penting untuk mencapai efektivitas. Tanpa sumber daya yang memadai, sulit untuk melaksanakan kegiatan atau program yang baik.

- 7) Evaluasi dan umpan baik: Evaluasi dan umpan balik membantu mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa kegiatan atau program berjalan sesuai dengan rencana. Umpan balik yang konstruktif dapat membantu meningkatkan efektivitas di masa mendatang.

5. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia dalam rangka mewujudkan sistem jaminan sosial nasional. Keberadaan BPJS Kesehatan didasarkan pada beberapa regulasi penting, yaitu Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional sebagai landasan utama, serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yang secara khusus mengatur pembentukan, fungsi, dan tugas BPJS sebagai penyelenggara jaminan sosial. Selain itu, pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan yang menjelaskan mekanisme pelayanan kesehatan bagi peserta.

Dalam implementasinya, pelayanan BPJS Kesehatan didukung oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.

Pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara langsung (offline) melalui prosedur administrasi di fasilitas kesehatan, maupun secara daring (online) melalui aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah akses layanan. Dengan adanya sistem pelayanan tersebut, diharapkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS dapat berjalan secara efektif, efisien, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada pelayanan poli umum di puskesmas.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (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. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional maka BPJS merupakan sebuah lembaga hukum nirlaba untuk perlindungan sosial dalam menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak sekaligus dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. BPJS terdiri dari dua bentuk yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Dengan ditetapkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional, bangsa Indonesia telah memiliki sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum publik berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan

bersifat wajib, dana amanat dan hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta.

a. Tugas BPJS

Dalam Undang-undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Memiliki Tugas berikut:

- 1) Melakukan dan menerima pendaftaran peserta.
- 2) Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- 3) Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- 4) Mengelola Dana Jaminan Sosial.
- 5) osial untuk kepentingan peserta.
- 6) Mengumpulkan dan mengelola dana peserta program jaminan sosial.
- 7) Membayarkan manfaat dan pembiayaan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- 8) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

b. Wewenang BPJS

Dalam Undang-undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. BPJS memiliki wewenang berikut:

- 1) Menagih pembayaran iuran.

- 2) Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai.
- 3) Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional.
- 4) Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh pemerintah.
- 5) Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.
- 6) Mengenaikan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
- 7) Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 8) Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

C. Kerangka Konseptual

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual



