

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya (Mukarom, 2015: 147).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang –undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25 Tahun 2009).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Mulyadi, 2016: 212).

Pelayanan publik adalah sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Rocmah, 2013:23)

Pelayanan publik adalah sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Rochmah, 2013: 23).

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari dengan kehidupan manusia (Sinambela et al., 2014: 3).

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhan sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat Lonsdale (Mulyadi, 2016:189).

Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan orang dan

dampaknya langsung dirasakan masyarakat. Dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, dan akuntabel akan mengangkat citra positif dimata warga masyarakat (Mulyadi, 2016:189).

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga Negara berdasarkan peraturan yang berlaku.

2.1.2 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan aneka ragam program yang dimaksudkan dalam sesuatu kebijakan. Ini adalah suatu aspek proses kebijakan, yang amat sulit dalam menentukan hasil dari kebijakan tertentu. Sebagaimana telah dikemukakan, perbedaan dapat muncul antara pernyataan kebijakan (policy statement) dengan hasil kebijakan (policy outputs). Mungkin persoalannya lahir dari dampak kebijakan. Dampak memancarkan hasil kebijakan, yang tentu saja dapat berlainan dengan pernyataan kebijakan. Dampak kebijakan merupakan konsekuensi-konsekuensi yang ditanggung masyarakat, baik yang diharapkan maupun tidak, keluar dari implementasi kebijakan (Panji, 2015:43)

Persoalan lain pada implementasi kebijakan adalah apa yang oleh yang disebut sebagai “kompleksitas tindakan bersama”. Pendekatan sistem adalah amat penting dalam kebijakan publik, karena setiap kebijakan mempunyai dampak dan reaksi berantai, baik yang dimaksudkan maupun tidak. Selama masa formulasi, diperlukan pertimbangan-pertimbangan serius mengenai kemungkinan terjadinya konsekuensi-

konsekuensi yang akan muncul pada tahapan implementasi kebijakan. Kesulitannya, hampir-hampir tidak mungkin untuk mengetahui adanya konsekuensi-konsekuensi mendatang. Ada keterbatasan dalam usaha manusia untuk meliputi keseluruhan masalah dan situasi yang akan datang (Panji, 2015:43)

Eksperimentasi sosial, yang melibatkan penggunaan eksperimen terkontrol, baru mulai dikembangkan untuk menguji efek-efek yang mungkin muncul dari sesuatu program, sebelumnya Implementasi kebijakan selalu menarik untuk dikaji, baik oleh pihak yang terlibat dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan maupun pihak-pihak yang berada di luar lingkungan kebijakan. Perhatian yang meningkat terhadap pelaksanaan kebijakan pemerintah berhubungan erat dengan tumbuhnya kesadaran bahwa kebijakan pemerintah di banyak bidang kurang atau bahkan tidak efektif, khususnya disebabkan oleh masalah-masalah yang timbul pada pelaksanaannya (Panji, 2015:44)

Teori tersebut menunjukkan Implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan kebijakan dasar(undang undang) atau dapat pula berbentuk perintah perintah atau keputusan keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Dalam keputusan tersebut teridentifikasi masalah yang ingin diatasi, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan/mengatur proses implementasi. Proses ini berlangsung setelah melalui tahapan tertentu, biasanya diawali perumusan kebijakan, output kebijakan, penetapan dan pengesahan kebijakan, kemudian pelaksanaan kebijakan oleh badan (instansi) pelaksana, kesediaan dilaksanakannya keputusan keputusan tersebut oleh kelompok kelompok sasaran, dampak nyata-baik

yang dikendaki atau tidak dari output tersebut, dampak keputusan sebagaimana dipersepsikan oleh badan yang mengambil keputusan (Panji, 2015:45).

Berdasarkan beberapa definisi yang disampaikan para ahli diatas disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan harapan akan memperoleh suatu sasaran dari suatu kebijakan, Implementasi adalah sebagai tahapan dalam proses kebijaksanaan, yang berada di antara tahapan penyusunan kebijaksanaan dan hasil atau konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan (*Ouput, Outcome*). Aktivitaskan implementasi menurutnya terdiri atas perencanaan, pendanaan, pengorganisasian pengangkatan dan pemecatan karyawan, negosiasi dll (Sahya, 2014:249)

kebijakan publik tidak hanya berisi serangkaian keputusan melainkan juga komitmen dan tindakan nyata dari mereka yang terlibat dalam pemerintah. Hal ini bisa dimaknai bahwa mereka yang membuat keputusan haruslah mempunyai komitmen yang kuat terhadap keputusan yang telah dibuatnya, bahwa keputusan itu dibuat secara benar, berisi substansi yang sangat bagus dengan kepentingan masyarakat dan dapat dilaksanakan dalam bentuknya yang nyata menuju ketujuan yang di inginkan (Islamy, 2014:7)

Secara sederhana kegiatan Implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan penjabaran rumusan kebijakan yang bersifat abstrak menjadi yang bersifat konkrit atau dengan kata lain dengan pelaksanaan keputusan (Formulasi) kebijakan yang menyangkut aspek manajerial dan teknis proses implementasi akan dimulai setelah

tujuan - tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, program kegiatan telah disusun, serta dana telah tersedia untuk mencapai sasaran tersebut (Zaivudin, 2014:19)

(Zaivudin, 2014:19)) menjelaskan konsep kebijakan sebagai berikut : “Didalam mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dijalankan atau dirumuskan, yakni peristiwa yang dan kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan Negara, baik itu menyangkut usaha-usaha pengabdistrasian maupun juga usaha untuk berikan dampak tertentu pada masyarakat atau peristiwa-peristiwa”(Zaivudin, 2014:19))

Menurut (Zaivudin, 2014:155) Terdapat pendekatan dalam implementasi kebijakan publik, antara lain:

1. Pendekatan struktural

Pendekatan ini melihat peran institusi atau organisasi sebagai sesuatu yang sangat menentukan jika organisasi dianggap tidak sesuai dengan wujud perubahan yang muncul dari kebijakan, maka perlu dilakukan

- a. *Planing of change* yakni perencanaan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan untuk melakukan perubahan yang bersifat internal organisasi.
- b. *Planning of change*, yakni perencanaan tentang perubahan organisasi untuk menghadapi dari luar.

2. Pendekatan Prosedural/Manajerial

Pendekatan yang ini yang melihat implementasi dalam bentuk langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan (*Planing, Programing, Budgeting, supervison atau*

programming, evaluations, review, thecnique. Yang paling penting dalam proses implementasi adalah priotas dan tata urutan

3. Pendekatan Kewajiban/ Behavior

Pendekatan ini berhubungan dengan penerimaan atau penolakan masyarakat terhadap suatu kebijakan. Penerimaan masyarakat terhadap kebijakan tidak hanya ditentukan oleh isi atau subtansi kebijakan, tetapi juga oleh pendekatan dalam penyampaian dan cara mengimplementasikan.

4. Pendekatan Politik

Keberhasilan suatu kebijakan ditentukan oleh kemauan dan kemampuan dari kekuatan dan kemampuan dari kekuatan - kekuatan doninan dalam masyarakat organisasi.

2.1.3 Fungsi Implementasi Kebijakan

Secara garis besar kita dapat mengatakan bahwa fungsi implementasi itu ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan yang ataupun sasaran kebijakan publik diwujudkan sebagai "*Outcome*" (Hasil Akhir) kegiatankegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Sebab itu fungsi implementasi kebijakan publik disebut *public delivery*(system penyampain atau penerusan kebijakan publik) yaitu yang berisi dari sarana atau sarana tertentu yang dirancang / disesain secara kusus dan diarahkan menuju tercapainya tujuan dan sasaran yang dikehendaki (Solichin Abdul Wahab, 2011:159)

2.1.4 Keberhasilan Implementasi Kebijakan

Keberhasilan Implementasi suatu kebijakan dapat dilihat kesesuaian antar pelaksanaan atau penerapan kebijakan dengan desain , tujuan dan sasaran kebijakan itu sendiri serta memberikan dampak atau hasil yang positif bagi pemecahan masalah yang dihadapi. serta Mize menjelaskan empat variabel kritis dalam implementasi kebijakan publik atau program, yaitu komunikasi atau kejelasan informasi, konsistensi informasi(*Communications*) ketersediaan dalam jumlah dan mutu tertentu (*Recources*) , sikap dari pelaksana program atau operasi yang mengatur tata kerja dan tata laksana (*Bureaucratic structure*).Variabel-Variabel tersebut berkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan (Mukarom, 2015:207).

Berdasarkan definisi-definisi diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa implementasi kebijakan publik adalah suatu kebijakan atau program yang harus diimplementasikan/dilaksanakan oleh organisasi publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan keputusan-keputusan yang telah ada sebelumnya.

Secara garis besar bahwa fungsi implementasi ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran kebijakan publik diwujudkan sebagai "*Outcome*" (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Sebab itu fungsi implementasi mencakup penciptaan apa yang dalam ilmu kebijakan publik (*policy science*) disebut "*policy delivery system*" (system penyampaian/ penerus kebijakan publik yang biasanya terdiri dari cara-cara atau sarana-sarana tertentu yang dirancang/didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran yang dikehendaki (Wahab, 2011:159).

2.1.5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Menurut Edward III (Tahir, 2015:61), mengatakan bahwa didalam pendekatan studi implementasi kebijakan pernyataan abstraknya dimulai dari bagaimana kondisi

untuk suksesnya kebijakan publik. Edward menawarkan dan mempertimbangkan empat faktor dalam mengimplementasikan kebijakan publik, yakni: komunikasi (*Communication*), sumber daya (*Resourches*), sikap pelaksana (*Dispotition Or Attitudes*), dan struktur biokrasi (*Bureaucratic Structure*).

1. Komunikasi (*Communication*)

Edward III (Tahir, 2015:62) menegaskan: implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif, maka yang harus bertanggung jawab terhadap implementasi sebuah kebijakan harus mengetahui apa yang harus dilakukannya. Pemerintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat, dan konsisten kepada orang-orang yang mampu.

Faktor komunikasi menunjukan peranan sebagai acuan agar pelaksana kebijakan mengetahui secara persis apa yang mereka kerjakan. Ini berarti bahwa komunikasi juga dapat dinyatakan dengan perintah dari atasan terhadap pelaksana-pelaksana kebijakan sehingga penerapan kebijakan tidak keluar dari sasaran yang dikehendaki. Dengan demikian, komunikasi tersebut harus dinyatakan dengan jelas, tetap dan konsisten. Salah satu syarat utama agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif adalah mengetahui apa yang harus dilakukan (Tahir, 2015:63)

2. Sumber daya (*Resourches*)

Menurut Edward III dalam (Tahir, 2015:66) menjelaskan bahwa: sumber daya yang penting meliputi staf dalam ukuran yang tepat dengan keahlian yang diperlakukan, informasi yang cukup dan relevan tentang cara untuk mengimplementasikan kebijakan dalam penyesuaian bahwa kebijakan ini dilakukan semuanya sebagai dimaksudkan dan

berbagai fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah dan persediaan) didalamnya atau dengan memberikan pelayanan.

Faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistensya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Berkaitan dengan sumber daya manusia yang mempengaruhi proses implementasi suatu kebijakan, Mazmanian dan Sabatier (Tahir, 2015:67) membuat kategori bahwa implementasi kebijakan dipahami melalui tiga perspektif yang berbeda, yaitu pembuat kebijakan, pejabat pelaksana dilapangan dan aktor individu selaku kelompok target.

3. Faktor Sikap Pelaksana (*Disposition Or Attitudes*)

Edward III (Tahir, 2015:68) menegaskan sikap pelaksana merupakan faktor penting dalam pendekatan mengenai studi implementasi kebijakan publik. Jika implementasi kebijakan diharapkan berlangsung efektif, para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya tetapi mereka juga harus mempunyai keiginan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Kebanyakan para pelaksana menggunkan otoritas dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan.

Para pelaksana menggunakan otoritasnya tergantung dari disposisi mereka mengacu kepada kebijakan-kebijakan tersebut, namun pada akhirnya sikap merakalah yang mempengaruhi cara pandang mereka terhadap kebijakan tersebut dan bagaimana mereka melihat kebijakan akan berdampak terhadap kepentingan perorangan dan organisasi mereka. Para pelaksana tidak terlalu melaksanakan kebijakan sesuai dengan

keinginan pembuat kebijakan. Akibatnya pembuat kebijakan sering berhadapan dengan tugas-tugas memanipulasi atau bekerja dalam lingkungan disposisi para pelaksananya atau bahkan membatasi otoritasnya(Tahir, 2015:70).

4. Faktor Struktur Biokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Edward III (Tahir, 2015:70) menjelaskan meskipun sumber daya untuk mengimplementasikan kebijakan telah mencukupi dan para pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan serta bersedia melaksanakannya, implementasi kebijakan masih terhambat oleh efisiensi struktur birokrasi. Sebagai *administrator* kebijakan unit organisasi, mereka membangun standar prosedur operasional untuk menangani tugas rutin sebagaimana biasanya mereka tangani. Para pelaksana kebijakan akan mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai keinginan dan sumber daya untuk melakukan kebijakan, tetapi mereka akan tetap dihambat proses implementasinya oleh struktur organisasi yang mereka layani.

Adapun Van Meter dan Carel Van Horn (Tahir, 2015:71) mengemukakan pada enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan
2. Sumberdaya
3. Komunikasi antar organisasi an penguatan aktivitas
4. Karakteristik agen pelaksana
5. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik
6. Sikap para pelaksana

Menurut Hogwood dan Gunn (Tahir, 2015:82), untuk dapat mengimplementasikan kebijakan secara sempurna maka diperlukan beberapa persyaratan antara lain:

1. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan intansi.
2. Tersedia waktu-waktu sumber yang dihadapi.
3. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia.
4. Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kualitas yang handal.
5. Hubungan kualitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai perhubungannya.
6. Hubungan yang saling ketergantungan harus kecil.
7. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan.
8. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat.
9. Komunikasi dan kordinasi yang sempurna.
10. Pihak-pihak yang memliki wewenang kekuatan dapat menuntun dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

2.2 Penelitian Terdahulu

Peneliti yang pertama yang dilakukan oleh Rismawati, ISSN 0000-0000, ejournal.fisif-unmul.org. *EJournal Ilmu Administrasi Negara*, 3 (5), 2015: 1668-1682. Pelayanan BPJS kesehatan Masyarakat di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Penelitian ini dilakukan untuk mengetau pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas. Latar Belakang dari penelitian ini adalah selama ini kesehatan Penelitian yang dilakukan oleh Rismawati 1 pelayanan BPJS kesehatan masyarakat di puskesmas karang asam kecamatan sungai kunjang kota samarinda Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan BPJS kesehatan masyarakat di Puskesmas Karang Asam dilihat dari segi masyarakat

Kota Samarinda yang sudah mendaftar di Kantor BPJS dan harus memenuhi persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh Puskesmas Karang Asam sesuai peraturan BPJS kesehatan. Pendaftaran peserta dilakukan di kantor BPJS. Tahap verifikasi dan identifikasi peserta dilakukan oleh staf kantor BPJS setelah berbagai persyaratan pendaftaran dipenuhi oleh calon peserta BPJS. Hak dan kewajiban peserta diatur dalam Peraturan BPJS serta perubahan data dan status peserta dapat terjadi berkenaan dengan perubahan data dari Puskesmas.(Rismawati, 2015:1669)

Peneliti yang kedua yang dilakukan oleh Marisah eJournal Ilmu Pemerintahan, 2016,4 (2) : 817-828 ISSN 2477-2631, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah implementasi kebijakan peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan di Kota Samarinda telah berjalan dengan baik. Untuk mengetahui apa saja Hak peserta BPJS Kesehatan dalam Implementasi Kebijakan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan di Kota Samarinda, Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebijakan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan NO. 1 Tahun 2014 di Kota Samarinda sudah dijalankan sesuai dengan peraturan untuk memenuhi hak peserta BPJS Kesehatan akan tetapi ada hal-hal yang belum terpenuhi meskipun peserta BPJS Kesehatan telah mengikuti prosedur yang sudah ada sesuai dengan peraturan BPJS Kesehatan, hal ini di sebabkan karena terjadi kesenjangan antara cakupan manfaat yang dibeikan BPJS Kesehatan dengan biaya operasional rumah sakit untuk melakukan tindakan sehingga banyak pasien rujukan yang ditolak di rumah sakit dengan alasan kamar penuh, antrian

panjang yang memakan waktu banyak dan Keterbatasan kantor pelayanan untuk pendaftaran yang jauh(Marisah, 2016:1668).

Peneliti yang Ketiga yang dilakukan oleh Ade Irma Suryani, P-ISSN-2549-9165-ISSN-2580-2011 Jurnal Ilmu Administrasi Publik 4 (1) (2016): 86- 99 <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma> Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Padang Lawas. Ingin mengetahui Masalah yang diteliti adalah sejauhmana sasaran dari program BPJS. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif Permasalahan pelayanan administrasikesehatan di rumah sakit umum sibuhuan kabupaten padang lawas harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan, karena masyarakat masih banyak yang kurang berminat dalam kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) (Suryani & Suharyanto, 2016:87).

Peneliti yang ke empat yang dilakukan oleh Masadib Akmal Vyandri Oktober 2016, Vol. 2 No. 2, hal. 343 – 354 Jurnal Penelitian Administrasi Publik e-ISSN: 2460-1586 jaminan sosial Indonesia resmi keluar dari penyelenggaraan oleh badan privat menjadi pengelolaan oleh badan publik Pelayanan kesehatan BPJS mempunyai sasaran didalam pelaksanaan akan adanya sustainibilitas operasional dengan memberi manfaat kepada semua yang terlibat dalam BPJS, pemenuhan kebutuhan medik peserta, dan kehati-hatian serta transparansi dalam pengelolaan keuangan BPJS. Perlu perhatian lebih mendalam dalam pelaksanaan terhadap system pelayanan kesehatan (*Health Care Delivery System*), sistem pembayaran (*Health Care Payment System*) dan system mutu pelayanan kesehatan (*Health Care Quality System*) (Akmal, 2016:343).

Peneliti yang kelima yang dilakukan oleh Novita Ayu eJournal Administrasi Negara 4, (1) 2016 : 2577-2591 ISSN 0000-0000, eJournal.an.fisip-unmul.ac.id eJournal

Administrasi Negara 4, (1) 2016 : 2577 Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu dan untuk mengetahui hambatan atau kendala yang dihadapi Puskesmas dalam pelaksanaan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field reseach Terbatasnya ketersediaan obat obatan dan alat medis yang ada, serta kurangnya tenaga medis yang ada sehingga membuat pegawai Puskesmas Segiri tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, karena ketidaksesuain tenaga medis yang ada dengan pasien yang datang(Ayu, 2016:2578).

2.3 Kerangka Pikir

Gambar 2.1

