

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. 1. Kajian Teori

2.1.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik mengacu pada layanan penting yang disediakan oleh pemerintah atau organisasi yang berwenang untuk menjamin kesejahteraan dan berfungsinya masyarakat (Abdhul, 2022). Layanan ini mencakup pendidikan, kesehatan, keselamatan publik, transportasi, sanitasi, dan layanan sosial. Pelayanan publik biasanya didanai melalui perpajakan dan bertujuan agar dapat diakses oleh semua warga negara, tanpa memandang status sosial ekonomi mereka (Hardiyansyah, 2018). Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar penduduk, meningkatkan pemerataan, dan meningkatkan kualitas hidup (Bakar, 2020). Dengan melakukan hal ini, pemerintah memainkan peran penting dalam menjaga stabilitas sosial dan mendorong pembangunan ekonomi.

Perkembangan pelayanan publik telah berkembang secara signifikan dari waktu ke waktu, dipengaruhi oleh perubahan sosial ekonomi, kemajuan teknologi, dan ideologi politik (Hardiyansyah, 2011). Pada awalnya, pelayanan publik sangat minim dan seringkali disediakan oleh organisasi keagamaan atau amal. Ketika masyarakat mengalami industrialisasi dan urbanisasi, kebutuhan akan layanan publik yang terstruktur semakin meningkat, sehingga pemerintah mengambil peran yang lebih aktif dalam penyediaan layanan tersebut (Wakhid, 2017). Abad ke-19 dan ke-20 menyaksikan perluasan layanan publik yang signifikan, didorong oleh

model negara kesejahteraan, yang menekankan jaring pengaman sosial dan akses yang adil terhadap layanan-layanan penting. Kemajuan teknologi di akhir abad ke-20 dan awal abad ke-21 semakin mengubah layanan publik, memperkenalkan solusi digital, serta meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas (Abbas & Sadat, 2020; Afrizal, 2019). Saat ini, pengembangan layanan publik terus beradaptasi dengan tantangan baru, seperti globalisasi, perubahan iklim, dan kebutuhan akan keberlanjutan, sambil berupaya untuk meningkatkan pemberian layanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Para ahli mempunyai pandangan yang beragam mengenai pelayanan publik, yang mencerminkan perspektif teoritis dan ideologi yang berbeda. Beberapa pakar, khususnya yang sejalan dengan neoliberalisme, berpendapat bahwa intervensi pemerintah terbatas pada layanan publik, dan menganjurkan privatisasi dan solusi berbasis pasar untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya (Abbas & Sadat, 2020; Afrizal, 2019; Jenkins, 2014; Kurniawan, 2016; Saleh & Umiyati, 2020). Teori lainnya, berdasarkan teori kesejahteraan sosial, menekankan pentingnya layanan publik sebagai sarana untuk meningkatkan keadilan sosial dan menjamin akses terhadap layanan penting bagi semua warga negara (Saleh & Umiyati, 2020). Para ahli berpendapat perlunya keterlibatan pemerintah yang kuat dan investasi pada layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, para ahli mengakui pentingnya peran layanan publik dalam masyarakat namun berbeda dalam pendekatan pemerintah terhadap organisasi, pendanaan, dan penyampaian (Nilamsuri, 2018).

Lebih lanjut, pelayanan publik menjadi penting karena beberapa alasan.

Pertama, mereka memainkan peran penting dalam mendorong keadilan sosial dengan memastikan bahwa layanan-layanan penting dapat diakses oleh semua warga negara, tanpa memandang status sosial-ekonomi mereka. Kedua, pelayanan publik berkontribusi terhadap kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan melalui penyediaan pendidikan, layanan kesehatan, dan dukungan kesejahteraan sosial. Ketiga, pelayanan publik membantu menjaga stabilitas sosial dengan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan mengurangi kesenjangan. Selain itu, layanan publik juga penting bagi pembangunan ekonomi, karena layanan tersebut menyediakan infrastruktur dan dukungan yang diperlukan agar dunia usaha dapat berkembang. Secara keseluruhan, pelayanan publik sangat penting untuk membangun masyarakat yang kohesif dan sejahtera (Nur Hanisa & Hildawati, 2021).

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi (2005), pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Kesehatan diakui sebagai hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar, karena kesehatan dianggap sebagai modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan (Lestari, Sugiharti, 2019; Listiani dkk., 2022). Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan dianggap sebagai investasi dalam sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

Tingkat kesehatan masyarakat memiliki dampak besar terhadap tingkat kesejahteraan mereka, karena kesehatan dan kemiskinan saling terkait. Tingkat

kemiskinan juga berpengaruh pada tingkat kesejahteraan. Hubungan ini dapat dilihat dalam siklus lingkaran setan kemiskinan, di mana rendahnya tingkat kesehatan, pendapatan, dan pendidikan dapat menyebabkan seseorang menjadi miskin (Khariza, 2015). Rendahnya tingkat kesehatan bisa memicu kemiskinan karena dapat mengurangi produktivitas dan pendapatan (Hollnagel dkk., 2013). Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan perhatian yang serius terhadap kesehatan masyarakat sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah harus memastikan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas (Rhatigan, 2004). Banyak negara maju yang memberikan perhatian serius terhadap masalah kesehatan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang menjadi acuan bagi pemberi dan penerima layanan (Gupta & Rokade, 2016). Standar pelayanan ini merupakan ukuran yang harus diikuti oleh penyelenggara pelayanan dan dijadikan pedoman bagi penerima layanan. Standar pelayanan juga berfungsi sebagai alat kontrol bagi masyarakat untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk menyusun standar pelayanan yang sesuai dengan jenis layanan yang disediakan, serta melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya dalam proses perumusan dan penyusunannya untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

2.1.1.1. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan publik oleh penyelenggara dan oknumnya

seringkali terkait dengan berbagai permasalahan, seperti prosedur yang rumit dan melelahkan, serta ketidakpastian waktu yang membuatnya sulit dilakukan sendiri oleh masyarakat (Afrizal, 2019). Hal ini menyebabkan kurangnya kepercayaan terhadap penyelenggara layanan, sehingga masyarakat cenderung menggunakan jasa calo atau "orang dalam" meskipun dengan biaya yang lebih besar (Sadi, 2017). Masalah ini masih sering terjadi dalam berbagai jenis layanan publik. Salah satu tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan produk berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara, sehingga tercapai kepuasan atas kebutuhan tersebut (Rosika & Frinaldi, 2023). Untuk mencapai hal ini, kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat harus diprioritaskan, sehingga prinsip-prinsip dalam memberikan layanan publik menjadi sangat penting.

Merujuk pada UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4, telah disusun asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas ini dirancang untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Berikut adalah asas-asas tersebut:

a. Kepentingan Umum

Pelayanan publik harus memenuhi kepentingan umum, menghormati nilai-nilai kemanusiaan, dan mengembangkan sistem administrasi yang responsif, partisipatif, demokratis, dan adil.

b. Kepastian Hukum

Negara menetapkan aturan tertulis tentang pelaksanaan pelayanan publik

untuk melindungi kepentingan masyarakat.

c. Kesamaan Hak

Semua masyarakat berhak mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan publik tanpa diskriminasi.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Selain memiliki hak, masyarakat juga memiliki kewajiban untuk mematuhi peraturan yang berlaku.

e. Keprofesionalan

Penyelenggara pelayanan publik harus meningkatkan profesionalisme mereka melalui pendidikan dan pelatihan.

f. Partisipatif

Masyarakat dapat berpartisipasi dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pelayanan publik.

g. Persamaan Perlakuan

Penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan secara adil tanpa membeda-bedakan agama, suku, golongan, jenis kelamin, dan lainnya.

h. Keterbukaan

Masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi terkait pelayanan publik dengan jelas dan transparan.

i. Akuntabilitas

Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas kinerjanya kepada masyarakat.

j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan

Pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

k. Ketepatan Waktu

Pelayanan publik harus dilaksanakan dan diselesaikan tepat waktu sesuai ketentuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Pelayanan publik harus cepat, mudah, dan terjangkau oleh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan inti dari keseluruhan fungsi pemerintahan, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, meningkatkan kesejahteraan, dan menciptakan keadilan sosial. Dalam perjalanannya, pelayanan publik telah mengalami transformasi yang signifikan, dari penyediaan layanan yang terbatas hingga menjadi bagian integral dari pembangunan masyarakat. Namun, tantangan tetap ada, terutama terkait kompleksitas prosedur, ketidakpastian waktu, dan kurangnya kepercayaan publik. Untuk itu, prinsip-prinsip seperti kepastian hukum, kesamaan hak, partisipasi masyarakat, dan keterbukaan menjadi landasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan menjunjung tinggi nilai-nilai ini, diharapkan pelayanan publik dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif yang besar bagi masyarakat dan negara secara keseluruhan.

2.1.2. Pelayanan Publik Pada Sektor Kesehatan

Pelayanan publik di bidang kesehatan sangat penting untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Layanan ini memprioritaskan penyediaan layanan kesehatan berkualitas tinggi untuk meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan. Konvergensi layanan e-Government dan e-Health semakin penting, menyoroti perlunya strategi yang disesuaikan dengan pergeseran fokus dari masyarakat ke pasien, yang sangat dipengaruhi oleh kepercayaan dan faktor risiko yang dirasakan (Genton, 2002). Mengembangkan infrastruktur kesehatan sangat penting untuk menjamin penyediaan layanan kesehatan masyarakat, karena permasalahan seperti terbatasnya sumber daya dan tenaga kerja menghambat pemberian pengobatan yang optimal, khususnya di wilayah padat penduduk seperti Indonesia (Habibie, Widya Leksmanawati, Sudarsono, Hardjosoekarto, Azhar, 2017). Mengoptimalkan distribusi sumber daya dan mengadopsi pendekatan sosial dalam mengatur layanan kesehatan sangat penting untuk meningkatkan kelangsungan hidup dan efisiensi sistem layanan kesehatan di seluruh dunia dalam jangka Panjang (Agustina dkk., 2019). Langkah-langkah ini bertujuan untuk mengatasi tantangan seperti meningkatnya biaya dan meningkatnya permintaan.

Kesehatan ialah suatu kepedulian yang menjadi dasar pada diri seseorang, dimana kesehatan sangat diperlukan dan sangat diperhatikan, maka dari itu tidak jarang seseorang rutin untuk menjalankan kehidupan sehat demi menghindari segala penyakit yang dapat menyerang imun tubuh mereka, namun tidak jarang juga masyarakat yang kurang memahami akan pentingnya hidup sehat

dan memperhatikan kesehatannya. Kesehatan ialah modal yang paling berharga, sebab pada sisi ini setiap individu akan berusaha untuk tetap berada dalam keadaan sehat dan sebisa mungkin menghindari faktor-faktor penyebab yang dapat menimbulkan penyakit (hidup tidak sehat) (Hearld & Alexander, 2015). Sementara di sisi lain, ia akan berusaha jika terkena penyakit untuk menghilangkan atau mengobati setiap bentuk penyakit yang diidap. Sehingga dapat dikatakan bahwa kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi manusia bersama kebutuhan dasar lainnya seperti sandang dan pangan.

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Asyari & Budiarsih, 2022). Dengan demikian butuh peningkatan pelayanan dan kesadaran masyarakat serta pemerintah dalam perbaikan kesehatan demi kesejahteraan masyarakat. Tingkat kemiskinan yang terjadi bisa menjadi salah satu pemicu seseorang untuk melalaikan kesehatan atau kondisi tubuh mereka dikarenakan adanya keterbatasan ekonomi dan pelayanan kesehatan yang tergolong mahal, serta kurangnya tingkat pemahaman dalam pentingnya penerapan hidup sehat (Syaid, 2023). Sebelum mengetahui lebih lanjut mengenai jaminan kesehatan bagi rakyat Indonesia menurut Hukum Kesehatan, Hukum Kesehatan adalah semua ketentuan hukum yang berhubungan langsung dengan pemeliharaan/pelayanan kesehatan dan penerapannya, serta hak dan kewajiban baik dari perorangan dan segenap lapisan masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan (*health receivers*) maupun sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan (*health providers*) dalam segala aspek organisasi, sarana, pedoman-pedoman

medik, ilmu pengetahuan kesehatan dan hukum, serta sumber-sumber hukum lainnya (Valen Nainggolan, 2022).

Program Jaminan Kesehatan Masyarakat merupakan jaminan perlindungan untuk pelayanan kesehatan secara menyeluruh (komprehensif) yang mencakup pelayanan promotif, preventif serta kuratif dan rehabilitatif yang diberikan secara berjenjang bagi masyarakat/peserta yang iurannya dibayar oleh Pemerintah. Sumber dana program jamkesmas diperoleh dari pemerintah pusat melalui mekanisme dana bantuan sosial dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN). Program ini bertujuan untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan terhadap seluruh masyarakat miskin dan tidak mampu agar dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal secara efektif dan efisien. Berbagai Program jaminan maupun asuransi kesehatan yang ada telah menjamin sekitar setengah dari penduduk Indonesia. Setiap program jaminan maupun asuransi kesehatan pasti memiliki kapasitas dan cakupan luas jaminan yang berbeda. Perbedaan kapasitas dan cakupan dalam program-program tersebut yang menyebabkan banyak layanan medis mahal yang tidak dijamin (Alif khariza, 2019).

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, terdapat ketentuan mengenai hak atas pelayanan kesehatan bagi setiap orang. Pasal 28H ayat 1 dan 3, serta Pasal 34 ayat 3, menegaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera, termasuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Negara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang merata, adil, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Kesehatan juga

diakui sebagai hak asasi manusia yang wajib dihormati, dijunjung tinggi, dan dilindungi oleh negara. Oleh karena itu, pemerintah harus membuat kebijakan dan rencana kerja yang memastikan ketersediaan dan aksesibilitas pelayanan kesehatan bagi semua orang dalam waktu yang relatif singkat.

Pemerintah juga memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat, membiayai pelayanan kesehatan yang bersifat publik, seperti imunisasi dan pemberantasan penyakit menular, serta membiayai pelayanan kesehatan bagi orang miskin dan usia lanjut. Semua upaya ini harus dilakukan secara nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan, dengan keterlibatan pemerintah dan masyarakat termasuk sektor swasta.

2.1.3. Pelayanan Kesehatan di Indonesia

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah menjadi isu kebijakan yang penting dan menarik untuk dikaji. Peningkatan pelayanan publik di negeri ini relatif stagnan, padahal dampaknya sangat luas terhadap berbagai aspek kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya, dan masyarakat (Khariza, 2015). Kemanjuran sektor kesehatan sangat bergantung pada tingkat motivasi pekerja, mengingat sifat penyediaan layanan kesehatan yang padat karya. Meskipun keberadaan sumber daya dan kompetensi pekerja sangatlah penting, namun hal-hal tersebut tidak dapat menjamin tingkat kinerja pekerja yang tepat (Djiko & H. S. Tangkau, 2018; Lestari, Sugiharti, 2019).

Sektor kesehatan merupakan sektor publik yang dicirikan oleh individu

yang memiliki kecenderungan bawaan untuk memberikan kontribusi positif kepada orang lain dan masyarakat, yang dikenal dengan motivasi pelayanan publik (Dewi, 2022; Novick, 2017). Motivasi pelayanan publik dapat dicirikan sebagai dedikasi untuk melayani masyarakat, mengejar kebaikan bersama, dan aspirasi untuk terlibat dalam kegiatan yang berkontribusi terhadap kemajuan masyarakat (Fuady dkk., 2020).

Pelayanan kesehatan adalah pemberian pelayanan preventif dan promotif yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat umum. Pelayanan tersebut diberikan oleh individu atau organisasi dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat (Lim, 2005; Rhatigan, 2004). Jaminan sosial merupakan suatu mekanisme perlindungan sosial yang menjamin pemberian manfaat bagi seluruh individu. Jaminan sosial, dalam konteks ini, berkaitan dengan penyediaan kompensasi dan program kesejahteraan oleh pemerintah bagi warga negaranya.

Sejak tahun 2014, jaminan kesehatan di Indonesia disediakan oleh BPJS yang dulu bernama PT Askes. Pemerintah melaksanakan program kesehatan ini sebagai upaya untuk menanamkan kedisiplinan masyarakat sehingga mendorong keikutsertaan mereka dalam program BPJS Kesehatan. Sesuai retorika pemerintah, kehadiran program kesehatan ini berpotensi memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat yang bergerak di industri kesehatan. Menegakkan pidato pemerintah untuk mengatur badan dapat menghasilkan dampak kepatuhan terhadap masyarakat secara keseluruhan (Asyari & Budiarsih, 2022). Program

BPJS Kesehatan dilengkapi dengan kartu JKN yang menjadi bukti kepesertaan seseorang dalam program BPJS Kesehatan (Suhadi dkk., 2022).

Namun demikian, program kesehatan pemerintah masih sangat tidak adil (Rosika & Frinaldi, 2023). Penjelaskannya, masih terdapat kesenjangan dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS. Pasien BPJS harus dipastikan mendapatkan perlakuan yang adil ketika mencari perawatan medis (Juniati, 2022; Syaid, 2023). Penting untuk diketahui bahwa pelaksanaan program kesehatan ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat tanpa menemui hambatan atau penolakan apapun alasannya (Saleh & Umiyati, 2020). Masyarakat menilai pelaksanaan program kesehatan tidak mempermudah akses mereka terhadap layanan Kesehatan (BPJS Health, 2018; Mustikasari, 2021; Usman, 2016). Hal ini bertentangan dengan sikap resmi pemerintah yang menyatakan bahwa program kesehatan ini akan memudahkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Sementara itu, banyak orang yang sangat yakin bahwa pengamatan dan pengalaman mereka tidak sejalan dengan pernyataan dan pesan resmi pemerintah. Jaminan

Hal ini menunjukkan kebenaran keyakinan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Selanjutnya individu akan mengingat dan memberikan tanggapan terhadap program BPJS Kesehatan berdasarkan kebenaran tersebut. Pernyataan ini akan mengungkap informasi yang dirahasiakan dari pasien BPJS Kesehatan mengenai pelaksanaan inisiatif kesehatan yang mereka anggap kurang memadai.

2. 2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Brinkerhoff, D.W., Cross, H.E., Sharma, S., Williamson, T. (2019) - Scopus	<i>Stewardship and health systems strengthening: An overview</i>	Kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> - Pengelolaan kesehatan (stewardship) menekankan tanggung jawab pemerintah dalam mengelola sistem kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. - Pengelolaan kesehatan melibatkan pemenuhan fungsi sistem kesehatan, menjamin kesetaraan, dan mengkoordinasikan interaksi dengan pemerintah dan masyarakat. - Peran penting kerangka hukum dalam pengelolaan yang efektif, pentingnya pengaturan institusi sebagai penggerak, pengaruh entitas regional dan global terhadap pengelolaan nasional, hubungan antara struktur pengambilan keputusan yang kredibel dan pengelolaan, serta jalur menuju pendanaan yang berkelanjutan dan

				<p>mobilisasi sumber daya domestik.</p>
2	<p>Zungu, M., Spiegel, J., Yassi, A., Moyo, D., & Voyi, K. (2024) - Scopus</p>	<p><i>Occupational Health Barriers in South Africa: A Call for Ubuntu</i></p>	<p>Kualitatif</p>	<p>- Terdapat beberapa hambatan dalam optimalisasi akses Kesehatan di Afrika Selatan. Hambatan tersebut ialah; (1) Kurangnya kepemimpinan/pengayoman yang memadai, (2) Beban kerja pada profesional kesehatan kerja yang tidak mampu dan terlalu banyak bekerja, (3) Aplikasi Kesehatan tidak memadai., dan (4) Tidak adanya komite Kesehatan yang jelas.</p>
3	<p>Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024).</p>	<p>Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara.</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>- Regulasi yang jelas dan terkini diperlukan untuk mengatur penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik secara etis, menjaga keamanan data, dan melindungi hak-hak masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik secara online.</p> <p>- Pentingnya kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil</p>

				dalam mengembangkan solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital.
4	Yuliantari, I. G. A. E. (2023).	Optimalisasi Peran Pemerintah Daerah Di Bidang Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Asas Responsibilitas	Kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> - Pemerintahan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat berjalan dengan baik dan pemerintahan dapat dikelola dengan baik dan benar. - Urusan pemerintahan konkrue adalah urusan pemerintahan daerah yang dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi daerah dengan memprioritaskan aspek desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan. - Untuk mengelola pemerintahan daerah, penting untuk mengoptimalkan peran pemerintah daerah,

				terutama dalam melaksanakan berbagai jenis urusan pemerintahan, termasuk urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkruen, dan urusan pemerintahan wajib.
5	Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023)	Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. Smart City Programme	Kualitatif	<p>- sistem pemerintahan berbasis elektronik memainkan peran penting dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik di Indonesia. Dengan mengurangi hambatan fisik, meningkatkan efisiensi, dan memberikan manfaat tambahan seperti transparansi dan partisipasi publik yang lebih aktif, sistem ini dapat mempercepat proses layanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.</p> <p>- Penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai manfaat dari sistem pemerintahan berbasis elektronik, termasuk peningkatan efisiensi</p>

				<p>layanan publik, peningkatan transparansi, dan partisipasi publik yang lebih baik.</p> <p>- ntuk mengoptimalkan peran sistem pemerintahan berbasis elektronik, penelitian ini menyoroti perlunya upaya bersama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk meningkatkan infrastruktur, literasi digital, dan perlindungan data.</p>
6	Sitorus, R. J., & Syakurah, R. A. (2023).	Pemanfaatan Layanan Telemedicine Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama	Kuantitatif	<p>- Pemanfaatan layanan telemedicine di FKTP Kabupaten Musi Rawas belum maksimal, dipengaruhi oleh kepercayaan dan sosialisasi layanan telemedicine. Diperlukan sosialisasi yang massif oleh FKTP, BPJS Kesehatan, dan Pemerintah Daerah tentang penggunaan layanan kesehatan melalui telemedicine di FKTP, disertai dengan pengembangan aplikasi telemedicine.</p>
7	Fitrawan, A.,	Pertumbuhan	Kualitatif	<p>- Manfaat program JKN</p>

	Rahman, A., & Nohong, M. (2023).	Peserta, Pemanfaatan Layanan Kesehatan, serta Tingkat Pemahaman Peserta terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	semakin meluas dan merata di seluruh Indonesia. Peningkatan jumlah peserta juga berarti peningkatan dalam penggunaan layanan kesehatan oleh peserta JKN. Namun, pemahaman peserta terkait program JKN masih bervariasi dan dapat berubah-ubah seiring dengan pertumbuhan jumlah peserta.
--	----------------------------------	---	--

Penelitian terdahulu mengenai pengelolaan kesehatan, hambatan dalam pelayanan kesehatan, dan peningkatan pemanfaatan layanan kesehatan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memberikan wawasan yang berharga untuk mendukung penelitian tentang optimalisasi aksesibilitas pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan di Kota Batam. Dari penelitian Brinkerhoff et al. (2019), dapat dipahami bahwa pengelolaan kesehatan (stewardship) yang baik oleh pemerintah daerah menjadi kunci dalam mengelola sistem kesehatan. Hal ini relevan untuk Kota Batam dalam meningkatkan pengelolaan kesehatan dan pelayanan kesehatan melalui program BPJS Kesehatan. Selain itu, penelitian Zungu et al. (2024) mengidentifikasi berbagai hambatan dalam pelayanan kesehatan di Afrika Selatan, seperti kurangnya kepemimpinan yang memadai dan beban kerja yang berlebihan bagi tenaga kesehatan. Temuan ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengidentifikasi faktor-faktor serupa yang mungkin terjadi di

Kota Batam dan merumuskan solusi yang sesuai. Di sisi lain, penelitian Fitriawan et al. (2023) menunjukkan bahwa peningkatan jumlah peserta JKN juga berarti peningkatan dalam penggunaan layanan kesehatan, yang menunjukkan pentingnya peningkatan aksesibilitas pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan. Dari segi teknologi, penelitian Choirunnisa et al. (2023) menyebutkan peran positif sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik secara umum, yang dapat menjadi inspirasi untuk menerapkan teknologi dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan di Kota Batam. Dengan demikian, penelitian-penelitian terdahulu ini memberikan landasan yang kuat untuk mengkaji dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan di Kota Batam.

Untuk meningkatkan optimalisasi aksesibilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam melalui BPJS Kesehatan, beberapa faktor perlu diperhatikan. Pertama, pengelolaan kesehatan (*stewardship*) yang efektif dan responsif dari pemerintah daerah sangat penting, seperti yang dijelaskan dalam penelitian Brinkerhoff et al. (2019). Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa kebijakan dan regulasi terkait pelayanan kesehatan berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kedua, faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan kesehatan, seperti kurangnya kepemimpinan yang memadai dan beban kerja yang berlebihan bagi tenaga kesehatan, perlu diatasi, seperti yang diidentifikasi dalam penelitian Zungu et al. (2024). Pemerintah daerah perlu mengidentifikasi hambatan serupa di Kota Batam dan mengambil langkah-langkah konkret untuk mengatasinya. Ketiga, penting untuk terus meningkatkan pemahaman dan

kesadaran masyarakat tentang program BPJS Kesehatan, sebagaimana disebutkan dalam penelitian Fitrawan et al. (2023). Sosialisasi yang efektif dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program ini. Terakhir, penerapan teknologi informasi dan komunikasi, seperti yang dijelaskan dalam penelitian Choirunnisa et al. (2023), dapat menjadi solusi untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan. Pemerintah daerah perlu memastikan infrastruktur teknologi yang memadai dan memberikan pelatihan kepada masyarakat untuk memanfaatkannya secara efektif. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, diharapkan aksesibilitas pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan di Kota Batam dapat dioptimalkan.

2.3. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2. Kerangka Berpikir

