



## STRATEGI DINAS KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN AKUNTABILITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN BPJS DI RSUD CIBABAT KOTA CIMAHI

**Panca Ricci Richardo Immanuel Daeli<sup>1)</sup>**

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS yang menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan belum optimal. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana strategi Dinas Kesehatan dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di RSUD Cibabat Kota Cimahi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis strategi yang diterapkan Dinas Kesehatan Kota Cimahi dalam meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di RSUD Cibabat, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan teori Geoff Mulgan yang mencakup lima dimensi, yaitu arah strategis, penyelarasan, implementasi dan adaptasi, kolaborasi dan keterlibatan publik, serta akuntabilitas dan pembelajaran. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui studi pustaka dan studi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Cimahi telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan kesehatan, namun pelaksanaannya belum optimal akibat keterbatasan sumber daya, lemahnya monitoring dan evaluasi, serta koordinasi antar lembaga yang belum maksimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi yang lebih adaptif dan terintegrasi guna meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS.

**Kata Kunci:** Strategi, Akuntabilitas, Pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan, Dinas Kesehatan, RSUD Cibabat.

### **Abstract**

*This research is motivated by ongoing public complaints about healthcare services for BPJS patients, indicating suboptimal service accountability. The research question is how the Cimahi City Health Office (KPU) improves healthcare service accountability for BPJS patients at Cibabat Regional Hospital (RSUD Cimahi). The purpose of this study is to identify and analyze the strategies implemented by the Cimahi City Health Office (KPU) to improve the accountability of healthcare services for BPJS patients at RSUD Cibabat, from planning to implementation. This study utilizes Geoff Mulgan's theory, which encompasses five dimensions: strategic direction, alignment, implementation and adaptation, collaboration and public involvement, and accountability and learning.*

*The research method used is descriptive with a qualitative approach through literature review and field studies.*

*The results indicate that the Cimahi City Health Office has implemented various strategies to improve healthcare service accountability, but implementation has been suboptimal due to limited resources, weak monitoring and evaluation, and suboptimal inter-agency coordination. Therefore, strengthening more adaptive and integrated strategies is needed to improve the quality and accountability of healthcare services for BPJS patients.*

**Keywords:** *Strategy, Health Services, BPJS Kesehatan, Health Office, Cibabat Regional General Hospital*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek utama dalam mewujudkan kualitas hidup masyarakat yang baik, tanpa kesehatan kegiatan manusia setiap harinya akan terhambat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata merupakan amanat konstitusi dan salah satu pilar utama dalam pembangunan nasional. Undang-undang No 17 tahun 2023 tentang kesehatan menjelaskan bahwa negara menjamin hak setiap warga negara untuk mewujudkan kehidupan yang baik, sehat, dan sejahtera lahir dan batin, sehingga setiap masyarakat layak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Dalam konteks pemerintahan daerah, tanggung jawab penyelenggaraan layanan kesehatan berada pada Dinas Kesehatan sebagai perangkat daerah yang memiliki fungsi pembinaan, pengawasan, serta pengendalian terhadap fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit daerah. Oleh karena itu, strategi yang disusun dinas kesehatan menjadi faktor penting dalam memastikan layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat berjalan efektif, efisien, dan akuntabel. Salah satu fasilitas kesehatan utama di Kota Cimahi adalah RSUD Cibabat yang berstatus sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dan menjadi rujukan bagi masyarakat peserta BPJS kesehatan.

Seiring meningkatnya jumlah peserta BPJS, rumah sakit menghadapi tantangan dalam menjaga mutu pelayanan, hal tersebut menuntut peran strategis Dinas Kesehatan Kota Cimahi dalam melakukan perencanaan, koordinasi, serta evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan di

rumah sakit. Strategi Dinas Kesehatan tidak hanya berorientasi pada peningkatan sarana dan prasarana, tetapi juga menyangkut penguatan sistem manajemen, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta pembinaan terhadap tenaga kesehatan (Sitti Mutmainnah Syam, 2022). Namun, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya berbagai persoalan dalam memberikan layanan kesehatan yang lebih baik bagi pasien, berdasarkan pra-penelitian yang dilakukan, ditemukan berbagai permasalahan yang menyebabkan ketidakefektifan strategi Dinas Kesehatan, permasalahan tersebut seperti terkait pengawasan dan evaluasi pelayanan rumah sakit, koordinasi dan kolaborasi serta kompetensi dan kedisiplinan tenaga kesehatan.

Strategi yang tidak berjalan secara optimal ini tentunya mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pasien, keterbatasan dalam pelaksanaan strategi tersebut berpengaruh terhadap tingkat akuntabilitas pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan pada dasarnya memiliki ekspektasi terhadap layanan kesehatan yang cepat, transparan, dan manusiawi, namun ketika kenyataan di lapangan menunjukkan pelayanan yang lambat dan kurang inovatif, kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah ikut menurun. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan kesehatan harus dipandang tidak hanya sebagai urusan teknis medis, tetapi juga sebagai bagian dari tanggung jawab manajerial dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Strategi dan akuntabilitas yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan tidak terlepas dari keberadaan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang diselenggarakan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan. JKN bertujuan menjamin seluruh masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan finansial dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Dilla Sari Fitri, 2024 ). BPJS kesehatan berperan sebagai lembaga yang mengelola iuran peserta dan membayar klaim pelayanan kesehatan kepada fasilitas kesehatan termasuk rumah sakit. BPJS kesehatan adalah program jaminan kesehatan nasional di Indonesia yang berfungsi memberikan perlindungan serta akses pelayanan

kesehatan yang merata, terjangkau, dan adil bagi seluruh rakyat (Redaksi OCBC NISP, 2022). Peserta BPJS kesehatan adalah warga negara Indonesia yang telah mendaftar dan membayar iuran rutin dengan ketentuan sesuai kemampuan. Setelah mendaftar dan membayar tagihan rutin, setiap peserta BPJS harus mengikuti prosedur pelayanan, dengan memahami alurnya, bertujuan untuk meminimalisir masalah yang akan muncul.

Dinas Kesehatan Kota Cimahi berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di RSUD Cibabat melalui beberapa langkah strategis. Dinas Kesehatan bertanggung jawab sebagai pengelola sistem kesehatan daerah dan penyelenggaraan promosi kesehatan, sehingga mereka mengkoordinasikan dan mengintegrasikan berbagai kegiatan kesehatan yang mencakup RSUD Cibabat. Peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) kesehatan, termasuk pelatihan dan pengembangan keterampilan tenaga medis seperti perawat yang tercermin dalam dokumen rencana kerja, serta memperbaiki fasilitas dan sarana kesehatan untuk menunjang layanan kesehatan di RSUD Cibabat, salah satunya pembangunan fasilitas baru yang menjadi bagian dari upaya penguatan sistem pelayanan kesehatan yang tertuang dalam Rencana Strategis.

Menanggapi masalah pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS yang dinilai banyak keluhan dari masyarakat, Dinas kesehatan mengambil langkah serius dalam mengatasi masalah ini. Bersama dengan Pemerintah Kota dan DPRD Cimahi menegaskan bahwa tidak boleh ada perlakuan berbeda antara pasien BPJS dan non BPJS, karena semua pasien berhak mendapatkan pelayanan kesehatan cepat, adil, dan profesional tanpa diskriminasi. Penegasan ini muncul setelah beredarnya kasus viral keluhan pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan kurang baik dan adanya dugaan keterlambatan penanganan yang menyebabkan kematian pasien (Tiara Disa Pratiwi, 2025). Langkah konkrit yang dilakukan dengan mengevaluasi masalah tersebut meliputi aspek manajemen dan pelayanan RSUD Cibabat. Evaluasi ini mencakup audit klinis, peninjauan prosedur pelayanan, evaluasi struktur organisasi, dan operasional rumah sakit.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting dilakukan untuk mengevaluasi strategi Dinas Kesehatan dalam meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan layanan kesehatan agar dapat diketahui sejauh mana efektivitas, kendala, serta peluang pengembangannya. Melalui penelitian ini diharapkan dapat dirumuskan strategi yang lebih tepat, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan bagi pasien BPJS di RSUD Cibabat Kota Cimahi. Optimalisasi strategi tersebut tidak hanya akan memperkuat akuntabilitas institusi layanan kesehatan daerah, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan indeks kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya menjadi prasyarat penting bagi tumbuhnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah secara berkelanjutan.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan cara dalam menelaah permasalahan dengan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, fenomena-fenomena yang terjadi berdasarkan fakta dan kondisi alamiah dan tidak diperoleh dari prosedur perhitungan secara statistik. Peneliti memilih untuk menggunakan metode penelitian kualitatif karena dianggap sesuai dengan apa yang menjadi fokus kajian penulis, karena dalam pendekatan kualitatif, tidak dilakukan untuk selalu mencari sebab akibat dari suatu hal yang terjadi, namun lebih berupaya untuk memahami situasi tertentu.

Berdasarkan metode penelitian yang dimaksud, peneliti berfokus untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai strategi yang dilakukan oleh dinas kesehatan dalam meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan layanan kesehatan bagi pasien BPJS di RSUD Cibabat Kota Cimahi. Dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah strategi dinas kesehatan agar dapat berjalan sebagaimana mestinya sehingga akan membawa dampak positif demi kesejahteraan bagi pemerintah dan masyarakat.

## **PEMBAHASAN**

Strategi Dinas Kesehatan Kota Cimahi dalam meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan layanan kesehatan merupakan langkah-langkah terencana yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan dan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kinerja pemerintah. Pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS tidak hanya dipahami sebagai aktivitas medis semata, melainkan sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib memenuhi prinsip akuntabilitas, keadilan, transparansi, dan responsivitas sebagaimana diamanatkan dalam tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam konteks sistem Jaminan Kesehatan Nasional, pelayanan BPJS merupakan kebijakan publik berskala nasional yang implementasinya sangat bergantung pada kapasitas dan strategi pemerintah daerah. Dinas Kesehatan Kota Cimahi memiliki posisi strategis sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam menerjemahkan kebijakan BPJS ke dalam kebijakan daerah, sekaligus sebagai koordinator penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang melibatkan rumah sakit daerah, puskesmas, serta berbagai pemangku kepentingan lainnya. Oleh karena itu, strategi yang dirumuskan dan dijalankan oleh Dinas Kesehatan menjadi faktor penentu dalam memastikan bahwa pelayanan BPJS dapat diakses secara adil dan bermutu oleh masyarakat.

### **a. Arah dan Tujuan Strategis Dinas Kesehatan dalam Pelayanan BPJS**

Arah dan tujuan strategis Dinas Kesehatan Kota Cimahi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di RSUD Cibabat pada dasarnya berangkat dari mandat konstitusional negara untuk menjamin terpenuhinya hak dasar masyarakat atas kesehatan. Dalam konteks ini, pelayanan kesehatan tidak dipahami semata sebagai aktivitas administratif dan klinis, melainkan sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam mewujudkan keadilan sosial dan kesejahteraan publik. Tujuan utama peningkatan pelayanan BPJS Kesehatan adalah untuk menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas akses pelayanan

kesehatan yang adil, bermutu, dan berkesinambungan tanpa diskriminasi, khususnya bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Peningkatan pelayanan ini diarahkan untuk memperbaiki kualitas layanan medis dan administrasi, mempercepat proses rujukan dan klaim, meningkatkan kepastian pembiayaan fasilitas kesehatan, serta memperkuat akuntabilitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan.

Dalam kerangka peran strategis RSUD Cibabat sebagai rumah sakit rujukan utama di Kota Cimahi, Dinas Kesehatan menetapkan arah kebijakan yang menempatkan rumah sakit ini sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan rujukan lanjutan, Khususnya bagi pasien BPJS. Sebagai Rumah Sakit rujukan, RSUD Cibabat tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan medis tingkat lanjutan, tetapi juga sebagai representasi kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan di tingkat kota. Oleh karena itu, strategi Dinas Kesehatan diarahkan untuk memperkuat kapasitas RSUD Cibabat, baik dari sisi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, maupun sistem manajemen pelayanan, agar mampu menjawab kebutuhan rujukan yang terus meningkat tanpa mengorbankan mutu dan akuntabilitas layanan.

Arah dan tujuan strategis tersebut juga menunjukkan adanya orientasi yang kuat pada mutu, keselamatan pasien, dan kepercayaan publik sebagai fondasi utama pelayanan BPJS di RSUD Cibabat. Dinas Kesehatan memandang bahwa keberhasilan pelayanan BPJS tidak dapat diukur hanya dari tingkat pemanfaatan layanan atau efisiensi pembiayaan, tetapi harus dilihat dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu menjamin keselamatan pasien dan memberikan pengalaman pelayanan yang manusiawi dan profesional. Dalam konteks ini, strategi yang dibangun berupaya menyeimbangkan tuntutan efisiensi sistem JKN dengan kewajiban moral dan profesional untuk memberikan pelayanan yang aman dan bermutu. Kepercayaan publik menjadi tujuan strategis jangka panjang, karena kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Cibabat dan Dinas Kesehatan akan menentukan keberlanjutan dan legitimasi penyelenggaraan pelayanan BPJS di tingkat daerah.

#### **b. Penyelarasan Sumber Daya dan Kebijakan Pelayanan BPJS**

Penyelarasan sumber daya dan kebijakan dalam pelayanan BPJS di RSUD Cibabat tidak dapat dilepaskan dari aspek pengelolaan anggaran pelayanan kesehatan. Dalam kerangka strategi publik Geoff Mulgan, pengelolaan anggaran merupakan instrumen utama yang menjembatani antara tujuan strategis dan implementasi kebijakan. Dinas Kesehatan Kota Cimahi memegang peran strategis dalam memastikan bahwa arah kebijakan peningkatan mutu dan akuntabilitas pelayanan BPJS didukung oleh pengelolaan anggaran yang sinkron, realistis, dan berkelanjutan.

Pengelolaan anggaran pelayanan BPJS Kesehatan merupakan aspek krusial dalam menjamin keberlangsungan dan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Pengelolaan ini mencakup perencanaan, pengalokasian, pemanfaatan, serta pengawasan dana secara efisien, transparan, dan akuntabel agar mampu memenuhi kebutuhan pembiayaan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun rujukan. Melalui pengelolaan anggaran yang baik, diharapkan terjadi keseimbangan antara kendali biaya dan peningkatan mutu layanan, sehingga pelayanan BPJS dapat berjalan berkelanjutan, tepat sasaran, dan tetap berorientasi pada kepentingan peserta.

Dalam mendukung pengalokasian anggaran berjalan dengan efektif dan tepat sasaran sehingga program program kesehatan berjalan dengan optimal diperlukan pengelolaan dan penataan sumber daya manusia kesehatan yang merupakan upaya strategis untuk memastikan ketersediaan, pemerataan, dan peningkatan kualitas tenaga kesehatan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Proses ini meliputi perencanaan kebutuhan tenaga kesehatan, rekrutmen, penempatan, pengembangan kompetensi, serta pembinaan kinerja secara berkelanjutan agar pelayanan kesehatan dapat berjalan efektif dan profesional. Penataan SDM kesehatan yang baik juga menekankan keseimbangan antara jumlah dan kompetensi tenaga medis maupun nonmedis, serta didukung oleh sistem manajemen yang adil dan akuntabel, sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Pengelolaan sumber daya manusia kesehatan juga diwujudkan melalui penyelenggaraan pelatihan dan pengembangan kapasitas tenaga kesehatan secara berkelanjutan. Dinas Kesehatan Kota Cimahi memandang bahwa tantangan pelayanan BPJS tidak hanya bersifat teknis medis, tetapi juga berkaitan dengan etika pelayanan dan pemahaman terhadap regulasi JKN yang terus berkembang. Oleh karena itu, pelatihan teknis medis, pelatihan etika pelayanan publik, serta sosialisasi dan pembekalan terkait regulasi BPJS dan JKN menjadi bagian dari strategi penguatan kapasitas tenaga kesehatan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan klinis, membangun sikap pelayanan yang empatik dan non-diskriminatif, serta memastikan bahwa tenaga kesehatan memahami prosedur dan ketentuan pelayanan BPJS secara benar.

### **c. Pelaksanaan dan Penyesuaian Strategi Akuntabilitas Pelayanan**

Pelaksanaan dan penyesuaian strategi akuntabilitas pelayanan merupakan tahapan penting dalam memastikan bahwa arah kebijakan dan perencanaan strategis pelayanan BPJS benar-benar terwujud dalam praktik pelayanan di RSUD Cibabat. Dalam perspektif strategi publik Geoff Mulgan, akuntabilitas tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban administratif untuk mempertanggungjawabkan kinerja, tetapi juga sebagai proses berkelanjutan yang memungkinkan organisasi publik belajar, beradaptasi, dan memperbaiki kualitas pelayanan.

Strategi peningkatan akuntabilitas pelayanan kesehatan merupakan upaya sistematis untuk memastikan bahwa setiap proses dan hasil pelayanan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan. Strategi ini meliputi penetapan standar pelayanan yang jelas, penguatan sistem pelaporan dan evaluasi kinerja, peningkatan transparansi informasi, serta pengawasan internal dan eksternal yang berkelanjutan. Melalui penerapan strategi tersebut, penyelenggara pelayanan kesehatan diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan, mencegah penyimpangan, serta membangun kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan kesehatan.

Strategi peningkatan akuntabilitas pelayanan juga diwujudkan melalui upaya transparansi dengan memanfaatkan sistem informasi. Dinas Kesehatan mendorong RSUD Cibabat untuk mengembangkan dan menggunakan sistem informasi pelayanan kesehatan yang mampu menyajikan data pelayanan secara terbuka, akurat, dan mudah diakses. Transparansi informasi ini mencakup alur pelayanan, jadwal pelayanan, ketersediaan tenaga medis, serta informasi terkait hak dan kewajiban pasien BPJS. Dalam konteks akuntabilitas publik, keterbukaan informasi dipandang sebagai sarana untuk membangun kepercayaan masyarakat sekaligus sebagai mekanisme kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Pembinaan etika dan profesionalisme tenaga kesehatan menjadi aspek krusial dalam strategi peningkatan akuntabilitas pelayanan. Dinas Kesehatan Kota Cimahi memandang bahwa akuntabilitas pelayanan BPJS tidak dapat dilepaskan dari perilaku dan kompetensi tenaga kesehatan sebagai pelaksana pelayanan di garis depan. Oleh karena itu, pembinaan dilakukan melalui pelatihan etika pelayanan, peningkatan pemahaman terhadap regulasi JKN, serta penguatan nilai-nilai profesionalisme dalam pelayanan kesehatan. Pelaksanaan dan penyesuaian strategi akuntabilitas pelayanan BPJS di RSUD Cibabat mencerminkan upaya Dinas Kesehatan Kota Cimahi untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepentingan publik. Monitoring dan evaluasi kinerja, transparansi informasi, mekanisme pengaduan masyarakat, serta pembinaan etika dan profesionalisme tenaga kesehatan merupakan pilar utama dalam strategi tersebut.

#### **d. Kolaborasi dan Keterlibatan Pemangku Kepentingan**

Kolaborasi dan keterlibatan pemangku kepentingan merupakan fondasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS yang akuntabel dan berkelanjutan di RSUD Cibabat. Kolaborasi antar aktor publik dipahami sebagai bentuk governance modern yang menempatkan pemerintah tidak lagi sebagai satu-satunya aktor dominan, melainkan sebagai koordinator dan fasilitator yang menghubungkan berbagai

kepentingan dan kewenangan. Dalam konteks ini, kerja sama antara Dinas Kesehatan Kota Cimahi, RSUD Cibabat, dan BPJS Kesehatan menjadi prasyarat utama untuk memastikan bahwa kebijakan nasional Jaminan Kesehatan Nasional dapat diimplementasikan secara efektif di tingkat daerah.

Koordinasi teknis dan kebijakan menjadi bentuk awal dan paling mendasar dari kolaborasi antar pemangku kepentingan dalam pelayanan BPJS. Dinas Kesehatan Kota Cimahi berperan sebagai koordinator kebijakan yang menjembatani regulasi BPJS Kesehatan dengan kebijakan daerah serta praktik operasional di RSUD Cibabat. Koordinasi ini mencakup penyesuaian kebijakan pelayanan, penyampaian regulasi terbaru, serta penyelesaian persoalan teknis yang muncul dalam pelayanan sehari-hari. Kolaborasi antar pemangku kepentingan juga diwujudkan melalui evaluasi bersama terhadap pelaksanaan pelayanan BPJS di RSUD Cibabat. Evaluasi ini dilakukan dengan melibatkan Dinas Kesehatan, manajemen rumah sakit, dan BPJS Kesehatan untuk menilai capaian kinerja pelayanan, mengidentifikasi kendala, serta merumuskan langkah perbaikan secara kolektif.

Kerja sama antara Dinas Kesehatan, RSUD Cibabat, dan BPJS Kesehatan dalam koordinasi teknis dan kebijakan, evaluasi bersama, serta penyelesaian kendala klaim dan rujukan mencerminkan praktik governance kolaboratif dalam konteks pemerintahan daerah. Namun, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kolaborasi tersebut masih memerlukan penguatan, terutama dalam hal konsistensi implementasi, kejelasan pembagian peran, dan keberlanjutan tindak lanjut hasil koordinasi.

#### **e. Akuntabilitas dan Pembelajaran Organisasi**

Akuntabilitas dan pembelajaran organisasi merupakan dua konsep yang saling terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan BPJS di RSUD Cibabat. Akuntabilitas tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban formal untuk melaporkan kinerja, tetapi juga

sebagai mekanisme pembelajaran institusional yang memungkinkan organisasi publik melakukan perbaikan berkelanjutan. Dinas Kesehatan Kota Cimahi menempatkan akuntabilitas sebagai instrumen strategis untuk memastikan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan daerah, DPRD, dan masyarakat, sekaligus menjadi dasar dalam penyempurnaan kebijakan dan strategi pelayanan.

Bentuk pertanggungjawaban Dinas Kesehatan diwujudkan melalui pelaksanaan tugas dan fungsi yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban tersebut dilakukan melalui penyusunan dan pelaporan kinerja, pengelolaan anggaran yang dapat diaudit, serta penyampaian informasi publik terkait capaian program dan pelayanan kesehatan kepada pemerintah daerah dan masyarakat. Selain itu, Dinas Kesehatan juga bertanggung jawab melakukan pengawasan, evaluasi, dan pembinaan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga kebijakan dan program yang dijalankan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif, teknis, dan moral kepada publik.

Selain pelaporan kinerja, tindak lanjut terhadap temuan dan rekomendasi menjadi indikator penting dari efektivitas akuntabilitas dan pembelajaran organisasi. Temuan evaluasi, baik yang berasal dari hasil monitoring internal, pengawasan DPRD, maupun masukan masyarakat, menjadi dasar bagi Dinas Kesehatan untuk melakukan penyesuaian kebijakan dan perbaikan pelayanan. Dalam praktiknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua rekomendasi dapat ditindaklanjuti secara cepat, terutama yang berkaitan dengan keterbatasan anggaran, regulasi pusat, dan kapasitas sumber daya manusia.

Evaluasi internal dan audit pelayanan merupakan mekanisme penting untuk menilai efektivitas, efisiensi, serta kepatuhan penyelenggaraan pelayanan kesehatan terhadap standar dan regulasi yang berlaku. Evaluasi internal dilakukan secara berkala oleh unit terkait untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan kendala dalam pelaksanaan pelayanan, sementara audit pelayanan berfungsi sebagai

instrumen pengawasan yang lebih sistematis dan objektif terhadap kinerja, penggunaan anggaran, serta mutu layanan. Melalui evaluasi dan audit yang berkelanjutan, penyelenggara pelayanan kesehatan dapat melakukan perbaikan secara tepat, meningkatkan akuntabilitas, dan memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik.

Dampak strategi terhadap kepercayaan publik tercermin dari meningkatnya persepsi masyarakat terhadap kualitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Strategi yang dirancang dan dilaksanakan secara konsisten, terbuka, serta responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat akan memperkuat rasa percaya publik terhadap institusi penyelenggara pelayanan. Kepercayaan ini tidak hanya mendorong peningkatan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi kebijakan, meningkatkan partisipasi publik, serta mendukung keberlanjutan penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN**

Strategi Dinas Kesehatan Kota Cimahi dalam meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di RSUD Cibabat telah dilaksanakan melalui penetapan arah dan tujuan strategis yang berorientasi pada pemenuhan hak kesehatan, peningkatan mutu layanan, dan penguatan kepercayaan publik. Strategi tersebut diwujudkan melalui penyalarsan kebijakan dan sumber daya, penguatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan sistem informasi, serta penerapan mekanisme monitoring, evaluasi, dan pertanggungjawaban pelayanan. Dalam konteks ini, RSUD Cibabat diposisikan sebagai rumah sakit rujukan utama yang merepresentasikan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan di tingkat daerah.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi tersebut belum sepenuhnya optimal. Kendala utama masih ditemukan pada keterbatasan sumber daya, belum konsistennya koordinasi dan kolaborasi antar pemangku kepentingan, serta lemahnya tindak lanjut

hasil evaluasi dan pembelajaran organisasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi yang lebih adaptif, kolaboratif, dan berkelanjutan, khususnya dalam hal sinkronisasi kebijakan, peningkatan kapasitas kelembagaan, dan pemanfaatan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan pelayanan. Penguatan strategi ini diharapkan mampu meningkatkan akuntabilitas, kualitas layanan, dan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di RSUD Cibabat Kota Cimahi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dilla Sari Fitri, A. F. (2024). Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas peserta BPJS Kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) swasta Kota Pekanbaru. *Manajemen Daya Saing*, 1-16.
- Hifni Permata. (2020). Analisis pelayanan kesehatan peserta BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota. Riau: UIN SUSKA Riau.
- Muhammad Fauzi Ridwan. (2019, Agustus 20). Klaim BPJS belum cair, RSUD Cibabat pinjam dana ke bank. *Republika*.  
<https://news.republika.co.id/berita/pwiytu459/klaim-bpjs-belum-cair-rsud-cibabat-pinjam-dana-ke-bank>
- PPID Kota Cimahi. (2024, Maret 17). Optimalkan pelayanan perawat, Dinas Kesehatan Cimahi fokus hadapi permasalahan kesehatan masyarakat.  
<https://ppid.cimahikota.go.id/artikel/dinas-kesehatan-optimalkan-pelayanan-perawat-dinas-kesehatan-cimahi-fokus-hadapi-permasalahan-kesehatan-masyarakat>
- Rahmawati Dewi. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam. Metro: IAIN Metro.
- Rano Hardiana. (2025, Agustus 7). Tingkatkan fasilitas kesehatan, RSUD Cibabat mulai bangun unit pengelola darah rumah sakit. *Cimahikota.go.id*.  
<https://cimahikota.go.id/berita/detail/83236-tingkatkan-fasilitas-kesehatan,-rsud-cibabat-mulai-bangun-unit-pengelola-darah-rumah-sakit>

- Rina Tri Puji Utami. (2021). Strategi Dinas Kesehatan Kabupaten Magelang dalam penanggulangan stunting. Magelang: Universitas Tidar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Sitiloma Maharaja. (2014). Strategi Dinas Kesehatan Kabupaten Serdang Bedagai dalam mengoptimalkan fungsi Puskesmas. Medan: Universitas Medan Area.
- Sitti Mutmainnah Syam, D. F. (2022). Penerapan prinsip akuntabilitas good governance pada pelayanan publik. Jurnal Hukum, 1–8.
- Tiara Disa Pratiwi. (2025, Juli 4). Ketua DPRD Cimahi tegaskan tak boleh ada diskriminasi pasien BPJS di RSUD Cibabat. JabarEkspres.com. <https://jabarekspres.com/berita/2025/07/04/ketua-dprd-cimahi-tegaskan-tak-boleh-ada-diskriminasi-pasien-bpjs-di-rsud-cibabat>
- Winda Arisandy. (2015). Strategi Dinas Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui metode CRC (Citizen Report Card) di Kota Surabaya. Surabaya: Universitas Airlangga.