

## **Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Margono Soekarjo Purwokerto: Studi Kasus Program Si Bina Cantik Bingits**

### ***Analysis of the Implementation of Health Service Innovations at Margono Soekarjo Hospital, Purwokerto: A Case Study of the Si Bina Cantik Bingits Program***

**Azra Hafidzah<sup>1</sup>, Riska Febrianti Nur Laili<sup>2</sup>, Diffa Zettira Zein<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Departemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Airlangga

Corresponding author: [azra.hafidzah-2019@fisip.unair.ac.id](mailto:azra.hafidzah-2019@fisip.unair.ac.id)

#### ***Abstract***

*This research was conducted by looking at the urgency of change in public service in the health sector by innovating health services. This innovation made for public service is an obligation of the government in creating new services that are easier, cheaper, affordable, and equitable for all people. This innovation was carried out as a form of breakthrough from the previous program in improving the quality of services in the health sector. This study aims to analyze public service innovation in the health sector, especially at Margono Soekarjo Hospital, Purwokerto by using a new innovation program, Si Bina Cantik Bingits. In this study, researchers used the new public service approach with the principle of serve citizen, not customer. The result of this study indicates that RSUD Margono Soekarjo, Purwokerto has implemented public service innovations through Si Bina Cantik Bingits to facilitate access to services to the community and has fulfilled the quality of public service in accordance with the Serve Citizen, Not Customer aspect.*

**Keywords:** *Si Bina Cantik Bingits; New Public Service; Serve Citizen*

#### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan dengan melihat urgensi perubahan pelayanan publik di bidang kesehatan dengan melakukan inovasi pelayanan kesehatan. Inovasi pelayanan publik yang dilakukan ini merupakan kewajiban pemerintah dalam menciptakan pelayanan baru yang lebih mudah, murah, terjangkau, dan merata bagi seluruh masyarakat. Inovasi ini dilakukan sebagai bentuk terobosan dari program sebelumnya dalam peningkatan kualitas pelayanan di bidang kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan khususnya di RS Margono Soekarjo Purwokerto dengan menggunakan program inovasi baru yaitu Si Bina Cantik Bingits. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan *new public service* dengan prinsip *serve citizen, not customer*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD Margono Soekarjo Purwokerto telah menerapkan inovasi pelayanan publik melalui si bina cantik bingits untuk mempermudah akses pelayanan kepada masyarakat dan telah memenuhi kualitas pelayanan publik sesuai dengan aspek melayani warga, bukan pelanggan.

**Kata kunci:** *si bina cantik bingits; new public service; melayani warga*

## **Pendahuluan**

Pemerintahan yang baik (*good governance*) pemberian pelayanan publik yang prima dan berkualitas menjadi salah satu syarat didalamnya. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 yang mengatur mengenai Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Maka dari itu, penyelenggara pelayanan publik akan selalu dituntut untuk meningkatkan pelayanannya agar kesejahteraan masyarakat juga ikut meningkat.

Asas otonomi daerah yang diterapkan di Indonesia membuat pemerintah daerah juga turut diarahkan untuk meningkatkan pelayanan publiknya dengan tujuan agar mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Kesehatan yang merupakan kebutuhan dasar setiap masyarakat harus diperhatikan dan dipenuhi dengan benar oleh pemerintah. Banyaknya jumlah pasien setiap harinya membutuhkan sebuah inovasi dalam pelayanan kesehatan, salah satunya adalah BPJS. Kehadiran BPJS menjadi angin segar bagi masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan karena BPJS yang sudah memanfaatkan teknologi informasi.

Disamping kehadirannya dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan, namun realita di lapangan menunjukkan bahwa banyak terjadi masalah yang berkaitan dengan BPJS. Hal tersebut dapat direfleksikan pada kasus di salah satu Rumah Sakit di Purwokerto yaitu RSUD Margono Soekarjo yang menemui permasalahan pada penerapan BPJS berupa gagal klaim BPJS, fraud klaim BPJS, tidak adanya kepastian rujukan, verifikasi data klaim yang tercecer atau hilang karena masih menggunakan proses verifikasi manual, lamanya waktu dan informasi mengenai iur bayar BPJS dan masalah lainnya. Untuk meminimalisir dan menghapuskan masalah-masalah tersebut, RSUD Margono Soekarjo berusaha mengembangkan suatu inovasi baru bernama Si Bina Cantik Bingits.

Si Bina Cantik Bingits (Sistem Bridging SIM RSMS, BPJS, dan INA-CBG's) merupakan inovasi yang ditujukan untuk perwujudan akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kesehatan JKN secara paripurna. Penerapan inovasi ini diharapkan agar mampu menurunkan potensi gagal klaim, mencegah terjadinya fraud klaim, meningkatkan kecepatan dan akurasi klaim, serta mempermudah akses dan rujukan pasien BPJS. Si Bina Cantik Bingits yang berbasis elektronik ini tidak hanya memudahkan para pasien BPJS,

namun dari pihak rumah sakit juga mendapatkan dampak yang signifikan dari hasil penerapan Si Bina Cantik Bingits. Perbaikan dan peningkatan seperti tidak adanya kasus gagal klaim, peningkatan kepastian rujukan pasien, sistem verifikasi yang sudah berbasis aplikasi elektronik, waktu dan informasi mengenai iur bayar menjadi lebih cepat, data klaim sudah tidak tercecer atau hilang, menurunnya frekuensi perbaikan verifikasi, serta adanya sistem yang mempermudah evaluasi Over-LOS dan Over-Cost.

### **Metode Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan dengan metode wawancara secara mendalam observasi, dan studi dokumen. Lokasi dalam penelitian yaitu Rumah Sakit di Purwokerto yaitu RSUD Margono Soekarjo. Informan ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Teknik analisis data merujuk pada Miles dan Huberman dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Teknik keabsahan data dengan menggunakan triangulasi yang terdiri dari tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### ***New Public Service***

NPS menyatakan jika pemerintah berjalan seperti sektor bisnis dan pemerintah mengarahkan pelayanan publik, lalu siapa yang akan menjadi pemilik kepentingan umum dan pelayanan publik. NPS menyatakan bahwa pemilik kepentingan umum adalah warga negara. Untuk lebih jelasnya, paradigma *New Public Service* merupakan pendekatan yang menggabungkan peran pemerintah dalam sistem pemerintahan yang berfokus pada pelayanan publik, pemerintahan yang demokratis dan keterlibatan sipil (Denhardt & Denhardt, 2007). Para pendukung *New Public Service* berpendapat bahwa demokrasi yang kuat dan stabil muncul ketika administrator menempatkan diri mereka di jantung komunitas dan bekerja sama dengan warga, mendefinisikan masalah sosial dan mengembangkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai komunitas (Denhardt & Denhardt, 2007; King, Stivers, & Collaborators, 1998).

Oleh karena itu, dibutuhkan administrator publik yang berfokus dan bertanggungjawab pada pemberian pelayanan dan pemberdayaan warga negara. Hal tersebut dapat dilakukan melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Administrator publik garis depan cocok dengan model yang digambarkan NPS, Administrator bergeser peran dari profesional yang menentukan hasil dengan sedikit masukan dari publik, menjadi pemimpin

dan fasilitator yang bekerja secara kolaboratif dengan publik untuk mengidentifikasi masalah dan solusi. Berbeda dengan paradigma NPM, masyarakat/publik disini bukan dipandang sebagai pelanggan melainkan sebagai warga negara yang terletak strategis pada proses pemerintahan. Warga adalah pemilik pemerintah dan memiliki kesempatan yang sama untuk melakukan tindakan kolaboratif dengan pemerintah untuk mencapai hasil pemerintahan yang terbaik. Warga negara bukan hanya melibatkan kepentingan pribadi, namun juga nilai, sistem kepercayaan, dan toleransi. Fokus utama dari NPS yaitu bagaimana menciptakan lembaga publik dengan integritas yang menekankan pada peningkatan keadilan dalam pelayanan publik sebagai komitmen mereka untuk akuntabilitas.

NPS hadir dengan mengangkat mengenai pendekatan – pendekatan baru yang mengesankan dalam aspek administrasi publik yang kemudian dijelaskan dalam 3 (tiga prinsip utama), yaitu: a) *Theories of Democratic Citizenship* (Teori Kewarganegaraan Demokratis); b) *Models of Community and Civil Society* (Model Komunitas dan masyarakat Madani); c) *Organizational Humanism and Discourse Theory* (Humanisme dan wacana organisasi).

Teori NPS muncul dengan pandangan – pandangan baru yang belum terkandung dalam teori lama, yaitu NPM dan OPA. Pada dasarnya, pandangan ini bukan bersifat untuk saling kontra namun digunakan untuk saling menguatkan, diantaranya yaitu :

- a. *Serve, rather than steer* : bertujuan untuk dapat membantu masyarakat dalam mengartikulasikan dan memenuhi kebutuhan bersama. Dalam proses ini, pemerintah berpindah peran dari pengatur kendali menjadi agenda setting.
- b. *The public interest is the aim, not the by-product* : para administrator berperan untuk melakukan kontribusi dalam membangun gagasan bersama mengenai kepentingan umum. Yang bertujuan untuk dapat menemukan solusi bersama demi menciptakan kepentingan dan tanggung jawab bersama.
- c. *Think strategically, act democratically* : dapat menciptakan kebijakan dan program yang efektif dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab bersama.
- d. *Serve citizen, not customer* : bertujuan untuk dapat membangun kepercayaan dan Kerjasama antara pemangku kebijakan dengan masyarakat. Hal ini dicapai dengan dapat menciptakan dialog bersama public mengenai nilai – nilai yang harus dijunjung.
- e. *Accountability isn't simple* : NPS juga memiliki fokus pada mekanisme pasar, hukum, dan konstitusi masyarakat mengenai nilai, norma politik, standar profesional dan kepentingan warga negara yang harus diraih.

- f. *Value people, not just productivity* : Lembaga public berfokus pada proses kolaborasi berdasarkan pada rasa hormat terhadap semua orang.
- g. *Value citizenship and public service above entrepreneurship* : kepentingan public dapat maju dibantu dengan ASN dan masyarakat yang memiliki komitmen dan kontribusi yang tinggi jika dibandingkan dengan manajer perusahaan yang bertindak berhak memiliki uang public.

Setelah berkembangnya pandangan mengenai NPM, kini pemerintah mendapati standar baru dalam pelaksanaan dalam menilai sistem pemerintahan yang statis yaitu disebut sebagai *New Public Service* (NPS). Terdapat beberapa garis besar dalam pandangan NPS, diantaranya:

- a. NPS memiliki peran utama yaitu dapat membantu masyarakat untuk dapat memenuhi kepentingan bersama daripada harus mengontrol dan mengarahkan masyarakat pada kebijakan – kebijakan yang kaku.
- b. Para administrator publik harus mampu membuat gagasan kolektif mengenai kepentingan bersama dan menemukan solusi yang efektif.
- c. Pembuatan kebijakan dan program diharapkan dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efektif.
- d. Kepentingan publik merupakan hasil dari dialog mengenai nilai – nilai yang diciptakan berdasarkan kebutuhan bersama daripada kebutuhan individu atau salah satu pihak yang berkepentingan saja.
- e. Administrator publik harus memperhatikan kebutuhan pasar serta undang – undang dan hukum konstitusional yang berlaku.
- f. Untuk dapat menciptakan kebijakan yang bertahan lama maka dibutuhkan kolaborasi antar Lembaga dengan mementingkan etika dan rasa hormat.
- g. Kepentingan publik dapat berhasil apabila dalam implementasinya terdapat komitmen dan kontribusi nyata oleh administrator publik dan masyarakat dibandingkan jika diatur oleh manajer swasta yang memiliki sifat serakah dan individualistis.

Salah satu perkembangan terpenting dalam aspek kehidupan ialah adanya perubahan dalam peraturan dan regulasi, program pemerintah, dan proses yang dilakukan. Dahulu, pemerintah melakukan peran dominan yang disebut sebagai pengarah masyarakat atau *'steering society'*. Namun, seiring dengan berkembangnya waktu, perumusan implementasi kebijakan tidak semena – mena hanya dilakukan oleh aktor yang ada di pemerintahan saja. Sekarang sudah banyak organisasi maupun lembaga yang memiliki kepentingan dan langsung terlibat dalam pengembangan implementasi kebijakan publik. Organisasi publik akan selalu menghadapi tuntutan untuk meningkatkan akses, efektivitas, daya tanggap, akuntabilitas, dan

transparansi oleh masyarakat. Namun, terdapat beberapa hambatan kondisi seperti peningkatan kompleksitas pada masalah sosial, keterbatasan sumber daya, ketidakpuasan masyarakat atau penurunan kepercayaan publik. Oleh sebab itu, paradigma NPS dapat menjadi pendekatan alternatif untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan kapasitas penanganan masalah publik.

### **Inovasi Layanan “Si Bina Cantik Bingit”**

Si Bina Cantik Bingits merupakan salah satu inovasi pelayanan publik oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang berhasil menjadi salah satu pemenang Outstanding Achievement of Public Service Innovation 2021 oleh MenPAN-RB. Si Bina Cantik Bingits (Sistem Bridging SIM RSMS, BPJS, dan INA-CBG's) yang telah diterapkan pada RSUD Margono Soekarjo Purwokerto ditujukan untuk perwujudan akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kesehatan JKN secara paripurna. Inovasi ini mampu mempersingkat prosedur layanan BPJS serta mengurangi potensi gagal klaim karena terjamin langsung dilayani dengan cepat serta klaim BPJS yang akurat. Selain itu, inovasi ini juga mampu mencegah terjadinya kecurangan karena pelaporannya kini berbasis digital dan berdasar pada rekam medik elektronik rumah sakit.

Si Bina Cantik Bingits merupakan hasil pengembangan dari inovasi sebelumnya yaitu Si Bina Cantik. Pengembangan ini bertujuan untuk menurunkan potensi gagal klaim, mencegah terjadinya fraud klaim BPJS, meningkatkan kecepatan dan akurasi klaim, serta mempermudah akses dan rujukan pasien BPJS. Sebelum inovasi ini diterapkan, masih banyak dijumpai masalah yang diantaranya; lamanya informasi iur biaya pasien BPJS, sebanyak 396 kasus tidak terklaim, tingginya frekuensi perbaikan data belum layak klaim yaitu 5 kali per kasus karena verifikasi dokumen dilakukan secara manual, 3% dokumen data dukung klaim BPJS yang tercecer/hilang, belum optimalnya waktu klaim biaya pelayanan pasien BPJS, tidak adanya kepastian rujukan pasien BPJS karena terpisahnya aplikasi rujukan antara BPJS dan SIM RS, serta sulitnya melakukan evaluasi Over-LOS yang mengakibatkan Over-Cost.

Akurasi klaim dicapai melalui sistem verifikasi berbasis aplikasi elektronik validation (*e-Validation*) yaitu verifikasi anti-fraud. Sistem tersebut mendorong interoperability *e-Validation* rumah sakit dengan *e-verification* digital BPJS yang mampu mempertukarkan data dengan standar internasional, kecepatan dan kepastian rujukan pasien BPJS terjawab dengan bridging mobile JKN dan RSMS online. Implementasi verifikasi dan rujukan secara elektronik (*e-Va* dengan *e-VEDIKA*) pada RS Margono tersebut menjadi piloting nasional. Dampak signifikan dari inovasi ini adalah mempercepat pasien BPJS mendapatkan informasi iur biaya,

mempercepat waktu klaim pasien BPJS dari tanggal 5 menjadi tanggal 3 tiap bulan, dari 396 kasus tidak terklaim menjadi 0 kasus, dokumen data dukung klaim BPJS yang tercecer/hilang dari 3% menjadi 0, menurunnya frekuensi perbaikan verifikasi klaim BPJS dari 5 kali menjadi kurang dari atau sama dengan 1 kali per kasus, peningkatan kepastian rujukan bagi pasien BPJS dengan integrasi mobile JKN dan RSMS online, dan mempermudah evaluasi Over-LOS dan Over-Cost melalui sistem.

Inovasi Si Bina Cantik Bingits berhasil menjadi role model bagi rumah sakit lainnya di Indonesia, dibuktikan dengan beberapa rumah sakit seperti RS Metro Lampung, RS Medistra Jakarta, RS Santosa Bandung, RS Taman Husada Kalimantan Timur, RS Wongso Negoro Semarang, RS Cibinong Bogor, RS PKU Muhammadiyah, dan lainnya yang melakukan replikasi inovasi.

## **Analisis dan Pembahasan**

### **Prinsip *Serve Citizen, Not Customer***

- a. Kepentingan umum merupakan sebuah hasil dari diskusi publik yang mementingkan nilai – nilai bersama, sehingga para administrator publik tidak semata – mata hanya melayani “pelanggan” (*customer*) tetapi juga membangun sebuah hubungan baik berupa rasa saling percaya dan Kerjasama dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.
- b. Peran lama pelayanan publik : administrator masih menganggap masyarakat sebagai klien bukan sebagai warga negara yang harus dilayani dan diberikan pelayanan dengan baik.
- c. Dalam pelayanan publik baru, administrator publik melihat mengenai kepuasan pelayanan masyarakat. Masyarakat dianggap sebagai suatu subjek yang membawa sebuah “report card” dimana hal ini kemudian bisa digunakan menjadi sebuah penilaian dari pelayanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat, maka dari itu pemerintah membangun media customer service untuk dapat menampung saran dan masukan dari masyarakat.

Tabel 1  
Penilaian Kinerja Pelayanan Kesehatan RSUD Margono Soekarjo Purwokerto

Dimensi Diambil Dari Teori	Penilaian			
	Sangat Bagus	Bagus	Cukup	Tidak Bagus
Convenience		✓		
Security		✓		
Reliability		✓		
Personal Attention			✓	
Problem Solving Approach	✓			
Fairness	✓			
Fiscal Responsibility		✓		
Citizen Influence			✓	

Sumber data: primer penelitian

Implementasi Program Si Bina Cantik Bingits dalam pandangan New Public Service pada Prinsip Serve Citizen, Not Customer. Untuk menilai kinerja dari Program ini, dibutuhkan sebuah indikator agar dapat membuktikan bahwa program terlaksana sesuai dengan Prinsip Serve Citizen, Not Customer. Indikator yang mampu mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik antara lain:

- a. Convenience terkait prosedur pelayanan meliputi kemudahan dalam mengakses serta menjangkau pelayanan publik. Pada unsur ini berorientasi pada tingkat kesederhanaan alur pelayanan, persyaratan secara teknis dan administrasi.
- b. Security merupakan keamanan dalam memberikan pelayanan, memberikan jaminan berupa tingkat keamanan sehingga memberikan rasa aman dan tenang kepada masyarakat yang membuat masyarakat merasa lebih nyaman dalam mengakses pelayanan publik. Keamanan dalam inovasi ini diterapkan dalam sistem verifikasinya yaitu berupa e-validation yang verifikasinya anti-fraud. Dengan sistem tersebut, data yang dipertukarkan antara digital BPJS dengan rumah sakit terproteksi dengan aman. Selain itu, data yang dipertukarkan pun juga dengan standar internasional sehingga kecepatan dan kepastian rujukan BPJS dapat terjawab. Data-data pasien BPJS pun menjadi tersusun dengan aman tanpa ada yang tercecer dan hilang.
- c. Reliability terkait dengan ketersediaan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah setempat untuk masyarakat. Ketersediaan pelayanan ini dapat berupa kemudahan akses

masyarakat dalam menggunakan pelayanan Si Bina Cantik Bingits pada RSUD Prof Dr Margono Soekarjo hanya dengan menggunakan BPJS yang sudah terdaftar. Pelayanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk dapat menggunakan kartu BPJS tanpa harus menghadapi kesalahan teknis akibat sumber daya manusia yang tidak maksimal karena sistem yang digunakan menggunakan alat elektronik. Meskipun memang program Si Bina Cantik Bingits hanya bisa dirasakan pada pelayanan kesehatan di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo, pemerintah daerah lainnya juga sudah mulai mengadaptasi sistem ini, seperti RS Metro Lampung, RS Medistra Jakarta, RS Santosa Bandung, RS Taman Husada Kalimantan Timur, RS Wongsonegoro Semarang, RS Cibinong Bogor, RS PKU Muhammadiyah, dan lain - lain.

- d. Personal Attention dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat. Setelah diterapkannya inovasi Si Bina Cantik Bingits ini, informasi mengenai BPJS dapat diperoleh masyarakat dengan lebih cepat dibandingkan sebelum adanya inovasi.
- e. Problem Solving Approach Hal ini terkait dengan efektivitas program yang sedang dibangun untuk dapat mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di lapangan. Pengukuran efektivitas program ini dikatakan berhasil apabila inovasi yang dibawa memberikan solusi dalam permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Inovasi program Si Bina Cantik Bingits yang diangkat oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah ini diharapkan mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam bentuk pelayanan publik di bidang kesehatan. Pengembangan inovasi program Si Bina Cantik Bingits yang sudah berjalan hampir 8 tahun ini memiliki output yaitu menurunkan potensi gagal klaim BPJS, terjadinya fraud BPJS, serta mampu memberikan peningkatan dalam kecepatan dan akurasi klaim BPJS serta dapat mempermudah akses dan rujukan pasien BPJS.
- f. Fairness atau keadilan mengukur sejauh mana warga negara percaya bahwa pemerintah pelayanan diberikan dengan cara yang adil bagi semua. Dalam penerapan Si Bina Cantik Bingits, keadilan bagi masyarakat diusahakan melalui pengurangan kasus gagal klaim. Sebelum inovasi tersebut diterapkan, terdapat 396 kasus pasien BPJS yang gagal mengklaim. Namun setelah dilaksanakan dan dilakukan pengembangan pada Si Bina Cantik Bingits, kasus gagal klaim oleh pasien BPJS menjadi 0 kasus. Tak hanya itu, masalah lain yang terjadi sebelum adanya inovasi tersebut yaitu tidak adanya kepastian rujukan pasien BPJS karena terpisahnya aplikasi rujukan antara BPJS dan SIM RS. Si Bina Cantik Bingits hadir dengan mengupayakan peningkatan kepastian rujukan bagi pasien

BPJS dengan integrasi mobile JKN dan RSMS online. Dengan dua contoh kasus tersebut, dapat dikatakan bahwa program layanan kesehatan telah berupaya dalam mewujudkan keadilan yang sama rata untuk semua masyarakat khususnya pasien BPJS yang selama ini mungkin dianggap sebelah mata oleh pelayanan kesehatan. Si Bina Cantik Bingits dinilai berhasil dalam pemberian pelayanan yang adil sehingga masyarakat percaya dan diharapkan terus memanfaatkan pelayanan tersebut.

- g. Fiscal Responsibility mengukur sejauh mana warga negara percaya bahwa pemerintah daerah menyediakan layanan dengan menggunakan dana dari APBD setempat secara bertanggung jawab. Mulai dari Si Bina Cantik hingga Si Bina Cantik Bingits, dana APBD sebagai penunjang inovasi tersebut sehingga dapat diimplementasikan dipertanggungjawabkan melalui banyaknya kemudahan yang dihasilkan dan dirasakan oleh masyarakat dari inovasi pelayanan ini. Hal tersebut dibuktikan di dalam open data milik Rumah Sakit Margono Soekarjo yang berisikan tentang Program Kegiatan Anggaran Target Pelaksanaan Penanggung Jawab Refocusing APBD/BLUD RSUD Margono 2020. Data tersebut menunjukkan bahwa program pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang memanfaatkan dana APBD. Disisi lain, inovasi ini dipertanggungjawabkan dengan adanya evaluasi Over-LOS dan Over-Cost yang dilakukan melalui sistem sehingga kucuran dana dari APBD Provinsi Jawa Tengah tidak dengan mudah disalahgunakan. Namun, masih kurangnya transparansi dari dana APBD yang mendukung inovasi ini menyebabkan penilaian apakah masyarakat percaya bahwa pelayanan menggunakan dana secara bertanggung jawab menjadi abu-abu.

Citizen Influence mengukur sejauh mana warga negara merasa mereka dapat mempengaruhi kualitas layanan yang mereka terima dari pemerintah daerah. Sebelum diterapkannya inovasi Si Bina Cantik Bingits, banyak aduan masyarakat yang mengeluhkan lamanya prosedur pelayanan BPJS dan waktu klaim, belum optimalnya waktu klaim biaya pelayanan pasien BPJS, banyaknya perbaikan data karena proses verifikasi yang masih manual, dan lain-lain. Atas banyaknya aduan dan masalah yang timbul tersebut, RSUD Margono Soekarjo Purwokerto menciptakan dan mengembangkan inovasi berupa Si Bina Cantik Bingits ini agar aduan tersebut dapat diberikan solusi. Dampak signifikannya yaitu waktu klaim pasien BPJS lebih cepat dari tanggal 5 menjadi tanggal 3 tiap bulan serta proses verifikasi yang sudah di upgrade menjadi sistem verifikasi berbasis aplikasi elektronik validation (e-Validation) yaitu verifikasi anti-fraud yang juga ditujukan untuk akurasi klaim. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh masyarakat sangat penting bagi peningkatan kualitas layanan pemerintah daerah

karena masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan hal tersebut merupakan tugas dari pemerintah daerah untuk mewujudkannya.

### **Kesimpulan**

Pelaksanaan inovasi dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan melalui program Inovasi Sistem Bridging SIM RSMS, BPJS, dan INA-CBG's (Si Bina Cantik Bingits). Melalui inovasi ini, RSUD Margono Soekarjo Purwokerto meningkatkan pelayanan kesehatan dengan mempersingkat prosedur layanan BPJS serta mengurangi potensi gagal klaim karena terjamin langsung dilayani dengan cepat serta klaim BPJS yang akurat. Selain itu, inovasi ini juga mampu mencegah terjadinya kecurangan karena pelaporannya kini berbasis digital dan berdasar pada rekam medik elektronik rumah sakit.

Program Inovasi Sistem Bridging SIM RSMS, BPJS, dan INA-CBG's (Si Bina Cantik Bingits) telah memenuhi kualitas pelayanan publik menurut Denhardt dimana diperoleh hasil bahwa program Inovasi Sistem Bridging SIM RSMS, BPJS, dan INA-CBG's (Si Bina Cantik Bingits) sesuai pada aspek *Serve citizen, not customer*. Inovasi Si Bina Cantik Bingits mementingkan nilai – nilai bersama, administrator publik tidak hanya melayani “pelanggan” (*customer*) tetapi juga membangun sebuah hubungan berupa rasa saling percaya dan kerjasama dengan masyarakat. Berdasarkan simpulan diatas disarankan melakukan standarisasi terkait program Inovasi Sistem Bridging SIM RSMS, BPJS, dan INA-CBG's (Si Bina Cantik Bingits) karena telah digunakan pada beberapa Rumah Sakit lain, standarisasi dilakukan dalam rangka menyamakan standar operasional program tersebut agar dapat berjalan optimal sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan di masing-masing Rumah Sakit.

### **Daftar Pustaka**

- Alexander, J. (2009). Public–Nonprofit Partnership. 364–386.  
[DOI:10.1177/0095399709332296](https://doi.org/10.1177/0095399709332296)
- Denhardt, Janet., & Denhardt, Robert B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664-672.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The new public service: An approach to reform. *International Review of Public Administration*, 8(1), 3–10. <https://doi.org/10.1080/12294659.2003.10805013>
- Perry, J. L. (2007). Democracy and The New Public Service. *The American Review of Public Administration*, 37(1). 3-16. <https://doi.org/10.1177/0275074006296091>
- Perry, J. L. (2011). New Public Service. *New Public Service*, 3–16. <https://doi.org/10.1007/978-3-8349-6371-0>
- Wicaksono, K. W. (2019). Transforming The Spirit Of New Public Service Into Public Management Reform In Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(1), 24. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v2i1.20190>
- Program Kegiatan Anggaran Target Pelaksanaan Penanggung Jawab Refocusing APBD/BLUD RSUD Margono 2020. <http://rsmargono.jatengprov.go.id/rsms-opendata/dataset/view/?resource=ec336c9e-9e99-4a55-993e-395cc7c36f1c&download=8005e1a5-36e9-4f32-bb72-e7605cfd47ae&name=program-kegiatan-anggaran-target-pelaksanaan-penanggung-jawab-refocusing-apbdblood-rsud-margono-2020.csv>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik