

ANALISIS PROSEDUR PENDAFTARAN BPJS KESEHATAN SECARA ONLINE SEBAGAI WUJUD TRANSFORMASI BIROKRASI DIGITAL DI INDONESIA

Asep Hidayat¹, Imas Dela Menanda², Laila Febriyuni Eka Putri³

^{1,2,3}UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Email : ¹drasephi62@gmail.com, ²imsdelle01@gmail.com, ³laailap766@gmail.com

Abstrak

Reformasi administrasi secara sistematis sejak tahun 2010. Untuk mengatasi kelambatan pelayanan perizinan, dan menciptakan birokrasi yang memiliki kualitas pelayanan guna mendukung pelaksanaan pembangunan nasional. Urgensi diperlukan digitalisasi, agar proses penyelenggaraan pelayanan publik memberi kemudahan bagi masyarakat. Salah satunya melalui transformasi digital yang diterapkan melalui prosedur pendaftaran BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa transformasi digital yang diterapkan dalam prosedur pendaftaran BPJS Kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa masih terdapat beberapa golongan masyarakat yang mengalami kendala terkait prosedur pendaftaran BPJS Kesehatan. Belum meratanya informasi tersebut disinyalir memiliki beberapa faktor, yaitu kurangnya wawasan terkait program tersebut, dan kebiasaan buruk masyarakat yang membuat BPJS di saat yang mendadak (sakit, melahirkan, dll).

Kata Kunci : Analisis prosedur, Transformasi birokrasi, Digitalisasi

Abstract

Systematic administrative reforms since 2010. The reforms in this field aim to overcome delays in licensing services, as well as create a bureaucracy that has quality services to support the implementation of national development. With this reform, there is a great need for the urgency of digitalization, so that later in the process of providing public services it can provide convenience for the community in the future, one of which is through digital transformation which is applied in the BPJS Health registration procedure. The purpose of this study is to analyze how digital transformation is applied in the BPJS Health registration procedure. The research method used is qualitative through a descriptive approach. Based on the results of the study, it was found that there are still several groups of people who experience problems related to the BPJS Health registration procedure. The uneven distribution of information is thought to have several factors, such as a lack of insight into the program, and the bad habits of the community that make BPJS in a sudden situation (illness, childbirth, etc.).

Keywords : Reforms administration, BPJS Health , Digitalization

A. PENDAHULUAN

Sejak tahun 2011 sampai dengan tahun 2012 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menerima pengajuan sebanyak 38 usulan pelaksanaan reformasi birokrasi dari Kementerian/Lembaga, terdiri 16 Kementerian/Lembaga pada tahun 2011, dan 22 Kementerian/Lembaga pada tahun 2012. Hasil penilaiannya oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diajukan kepada Komite Pengarah Reformasi Birokrasi Nasional (KPRBN), untuk mendapatkan keputusan. (Santander, 2017)

Dalam upaya percepatan pencapaian tujuan pembangunan, pemerintah Indonesia terus melakukan perubahan berbagai regulasi, baik dengan menyederhanakan regulasi yang ada, maupun menyusun regulasi yang baru, “*streamline the bureaucracy*” and “*reinvent government*” (Croley, 2009: 4), dalam rangka memahami dan menyusun strategi untuk mengelola potensi negara, serta sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan pemerintah terhadap proses pembangunan dan pencapaian kesejahteraan masyarakat. Dalam mengembangkan model ekonomi regulasi atau kebijakan pemerintah seharusnya : a) pemerintah memusatkan pada upaya memaksimalkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat dan b) pemerintah harus memiliki kapasitas administrasi yang memadai dalam melaksanakan pilihan kebijakan secara efektif. (Sandiasa & Agustana, 2018)

Berbagai regulasi juga banyak diarahkan untuk melakukan reformasi dalam sistem pemerintahan yang dirasa kaku dan tidak responsif dalam melayani kepentingan Negara dan masyarakat, dimana birokrasi pemerintah semestinya kreatif dan inovatif dalam mengelola kepentingan Negara “*bureaucracy and creativity*” (Styhre, 2007). Di samping itu pemerintah dituntut untuk dapat melaksanakan prinsip-prinsip seperti demokrasi, legalitas, objektivitas, ilmiah, konkrit, distribusi kekuatan dan efisiensi sebagai prinsip-prinsip umum diperhitungkan dalam pemerintahan negara manapun. (Sandiasa & Agustana, 2018)

Indonesia melakukan reformasi administrasi secara sistematis sejak tahun 2010. Reformasi di bidang tersebut bermaksud mengatasi kelambatan dalam pelayanan perizinan, serta menciptakan birokrasi yang memiliki pelayanan yang berkualitas guna mendukung pelaksanaan pembangunan nasional. (T et al., 2018) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Peserta BPJS harus mendapatkan rujukan terlebih dahulu jika ingin mendapatkan pelayanan di rumah sakit yang dituju. Sebelumnya, rujukan yang digunakan bersifat berjenjang. Peserta BPJS harus mendapatkan 1 rujukan dari pelayanan tingkat pertama untuk mendapatkan pelayanan di tingkat kedua dan seterusnya (Muchsam, 2019). Sejak 21 Juni 2018, pemerintah mewajibkan peserta BPJS menggunakan sistem rujukan bersifat *online* yang disebut dengan nama *Health Facilities Information System* (HFIS). Sistem ini mendukung semua kebutuhan peserta BPJS, terutama dalam sistem rujukan.

B. KAJIAN PUSTAKA

Reformasi Administrasi Publik

Chandler dan Plano (1988:29) menyatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Keduanya juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Sebagai disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah masalah publik. melalui perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan. Namun sampai saat ini sebagian ahli berbagai kalangan dan latar belakang pendidikan yang berbeda. Sehingga tidak semua kalangan mampu dengan mudah memahami penggunaan sistem berbasis website ini. Ketidapahaman pasien dalam penggunaan sistem ini dapat menimbulkan ketidakpuasan peserta terhadap pelayanan BPJS. (Muchsam et al., 2019) Oleh karena hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisa Prosedur Pendaftaran BPJS *Online* sebagai wujud transformasi birokrasi digital di Indonesia. mengutarakan bahwa batasan administrasi publik itu tidak ada (abdullah, 2018).

Reformasi administrasi dan birokrasi dalam upaya perbaikan kondisi daerah terus dilakukan seiring dengan berbagai tuntutan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintahan daerah, baik dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah, mengatasi sejumlah permasalahan ekonomi, sosial dan budaya karena pergaulan global dan era persaingan bebas. UU No. 23, tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing di daerah. Selanjutnya diikuti sejumlah tindakan strukturisasi ekonomi dilakukan oleh pemerintah, meskipun harus menanggung berbagai resiko, harus dilakukan oleh pemerintah daerah “*by creating favourable institutional, financial and political frameworks, despite potential risks*” (Poinzi, 2018). Pemerintah daerah dalam melaksanakan reformasi birokrasi, agar dapat mengurangi resiko yang perlu dihadapi, maka beberapa prinsip dalam melaksanakan reformasi birokrasi yang perlu diperhatikan para pemangku kepentingan di daerah adalah :

- 1) Reformasi birokrasi dimulai dengan reformasi individu, dan membutuhkan dukungan pemicu perubahan yang mendorong orang lain untuk reformasi diri
- 2) Aparatur profesional menjadi tulang punggung pelaksanaan reformasi birokrasi
- 3) Tujuan reformasi birokrasi adalah perbaikan secara menyeluruh yang menghasilkan peningkatan manfaat yang besar untuk masyarakat
- 4) Pemerintah tidak memikul reformasi sendiri, banyak mitra dapat ikut serta meningkatkan kinerja pemerintah dan
- 5) Reformasi birokrasi perlu dukungan secara politis, agar mendapatkan momentum dan resonansi yang besar (Silaban, 2012) Beberapa model yang bisa dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan reformasi birokrasi, yang bisa penulis tawarkan berdasarkan kajian teoritis, antara lain :
 - a) Penguatan pada regulasi dan kebijakan pemerintah
 - b) Penerapan *e-government* dan *e-governance* dan

c) *Collaborative Governance*". (Sandiasa & Agustana, 2018)

Reformasi Birokrasi

Untuk memahami reformasi birokrasi, terlebih dahulu kita perlu mengetahui apa itu birokrasi. Ditinjau dari segi bahasa, dalam bahasa Prancis, birokrasi disamakan dengan kata *bureau* yang berarti kantor. Biro sendiri secara leksikal (*bureau*) dalam kamus mempunyai arti sebagai biro, kantor atau departemen pemerintah. Lebih jauh, kata *krasi* juga berasal dari bahasa Yunani, *kretein* yang berarti mengatur. Dan birokrasi disini memiliki arti pemerintahan dengan pejabat-pejabat yang ditunjuk. Kemunculan konsep birokrasi dalam sebuah pemerintahan ternyata ikut mendorong perbaikan di berbagai bidang, terutama perbaikan terhadap pelayanan publik yang semakin membutuhkan perhatian serius mengingat semakin kompleksnya permasalahan administratif seiring berjalannya waktu. Aturan-aturan itu pada akhirnya akan membentuk sebuah sistem yang diakui oleh rakyat secara keseluruhan sebagai sesuatu yang fundamental. (Li et al., 1994).

Digitalisasi Layanan Pemerintah

Sebenarnya, lembaga publik sudah mulai mengadopsi kemajuan teknologi dalam mendukung pelaksanaan layanan publik jauh sebelum pandemi. Berdasarkan riset INDEF dan PricewaterhouseCoopers (PwC) bersama dengan Facebook Indonesia pada 2019 terhadap 410 lembaga pemerintahan di 15 kota di Indonesia, 75% aparatur sipil negara yang disurvei sudah menggunakan aplikasi Facebook untuk memberikan informasi ke masyarakat mengenai kebijakan-kebijakan baru.

Berbagai payung hukum sudah diterbitkan agar digitalisasi pelayanan publik di Indonesia bisa diimplementasikan secara optimal. Ada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Lalu Peraturan Presiden (Perpres) No 81 / 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi Nasional, hingga Perpres No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kerangka regulasi ini disusun agar dapat menghasilkan revolusi pelayanan publik modern yang mampu menjadi solusi kualitas performa birokrasi dalam melayani masyarakat. Sayangnya upaya 20 tahun ini belum memiliki dampak signifikan dalam mengubah cara hidup bermasyarakat dan bernegara. Tidak hanya tertinggal dari sektor swasta, tetapi juga timpang baik antar wilayah maupun antar lembaga. Pemerintah harus banyak berkaca dari reformasi digital yang dilakukan sektor swasta agar tidak kehilangan eksistensi dan kepercayaan publik. Perusahaan-perusahaan rintisan yang muncul beberapa tahun belakangan mampu melakukan perubahan digital sangat cepat tidak hanya untuk meningkatkan keuntungan tetapi juga menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat (Sayekti, 2020).

C. METODE PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, Metode penelitian yang di gunakan penulis yaitu pendekatan kualitatif deskriptif. Tujuan penggunaan pendekatan ini adalah untuk mendeskripsikan atau menggambarkan perilaku, peristiwa, dan berbagai kegiatan secara rinci. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui studi literatur. Kami melakukan studi

literatur kami mencari dari berbagai sumber baik itu website, artikel, buku, maupun catatan media.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dihindari, disebabkan kebutuhan manusia terhadap teknologi sangat memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari salah satunya dalam mengakses sebuah informasi ataupun layanan.

Pemanfaatan teknologi ini telah banyak digunakan di berbagai kalangan seperti lembaga pemerintah, perusahaan, dan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan bahwa, dari adanya penggunaan teknologi sangat diharapkan sebagai salah satu solusi yang terbaik dalam memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan publik. Sumber daya TI memberikan dampak peningkatan produktivitas, kualitas produk, kepuasan layanan dan memberikan keyakinan layanan kepada konsumen serta menjadi perangkat pendukung keputusan bisnis yang relevan (Ardiansah, 2019). Keberhasilan dalam penerapan sistem informasi akan mampu dalam menjadi kontributor utama dalam mendukung efisiensi kegiatan operasional, produktivitas, SDM, pemberian layanan, dan kepuasan kepada masyarakat (Saputro, 2015). Teknologi informasi (TI) dalam dunia pemerintahan disebut sebagai *e-government*. (Putra, 2021).

Birokrasi dituntut memberikan layanan yang berkualitas dan cepat (Cahyono, 2017). Reformasi birokrasi dituntut, agar memberikan kontribusi yang baik terkait pelayanan publik. Kecepatan birokrasi dalam pelayanan dengan memangkas regulasi, peraturan, maupun sistem yang menghambat, serta penggunaan sistem yang lebih tanggap merupakan salah satu ciri keberhasilan reformasi birokrasi (Taufan, 2017). Alasan untuk melakukan reformasi adalah dalam rangka merealisasikan pendekatan baru untuk menjalankan fungsi pelayanan publik yang lebih baik ke arah manajerial daripada sekedar administratif, sebagai respon terhadap skala penanganan dan cakupan tugas pemerintah, perubahan dalam teori dan masalah ekonomi, dan perubahan peran sektor swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Putra, 2021)

Setiap warga negara memiliki hak terhadap jaminan akses pelayanan kesehatan yang terbaik dan berkualitas. Selain itu akses tersebut sebaiknya mudah dan terjangkau untuk seluruh kalangan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan fasilitas tersebut melalui suatu jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pendaftaran anggota BPJS kesehatan bisa dilakukan secara online, dengan demikian pihak penyedia jasa harus mampu memberikan perhatian penuh pada *service quality* (SERVQUAL). (Noer hikmah, 2016)

Namun, realita dalam memberikan pelayanan, khususnya terkait BPJS Kesehatan masih belum berjalan sesuai dengan harapan, terbukti dalam pelayanan BPJS Kesehatan masih terkadang sering ramai, antri, dan terkadang berbelit-belit. Dengan adanya reformasi ini, maka sangat diperlukan urgensi dari sebuah digitalisasi, agar pada nantinya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk kedepannya nanti. Oleh karena itu, digitalisasi yang ada saat ini adalah salah satunya melalui aplikasi mobile JKN, di mana aplikasi ini bentuk transformasi yang awalnya masih bersifat

ARTIKEL

konvensional dan saat ini telah menerapkan melalui piranti digital dalam memberikan layanan BPJS Kesehatan secara online bagi masyarakat kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala oleh waktu. Layanan ini diharapkan akan mempermudah dan mempercepat layanan kesehatan kepada pengguna BPJS (Septiyani & Idris, 2019). Karena, indikator utama terhadap kinerja dari layanan BPJS Kesehatan dapat dilihat bagaimana cara memberikan layanan kepada masyarakat. (Putra, 2021).

BPJS Kesehatan memberikan inovasi pengembangan aplikasi Mobile JKN yang berguna untuk mempermudah pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat. Mobile JKN merupakan salah satu alternatif paling efektif yang saat ini bisa dijalankan oleh BPJS Kesehatan untuk tetap bisa melayani dalam kondisi seperti ini. Mobile JKN bertujuan agar masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi ini dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*). Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan sebagai peserta BPJS Kesehatan. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja yang diterimanya (Felita, 2018). Untuk mengukur kepuasan pelanggan ada tiga aspek penting yang saling berkaitan, yaitu pertama apa yang akan diukur, bagaimana metode pengukurannya, dan bagaimana skala pengukurannya. (Herlinawati, 2021)

Setiap tahun, jumlah masyarakat yang telah menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional terus bertambah. Berdasarkan data yang didapat dari Humas BPJS Indonesia didapat data sebanyak 223 juta jiwa pada 2018, menjadi 235.1 juta jiwa pada 2019 dan mencapai 257,5 juta jiwa atau seluruh penduduk Indonesia pada 2020.(Herlinawati et al., 2021)

Dalam pelaksanaan jaminan kesehatan menjadi keharusan untuk melakukan perlindungan terhadap seluruh masyarakat Indonesia. Begitupun dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya (Nurdin, 2019). Prosedur pendaftaran Online bagi masyarakat yang ingin memiliki BPJS ternyata tidak jarang belum diketahui oleh masyarakat. Beberapa masyarakat masih mendatangi kantor BPJS untuk melakukan pendaftaran yang kemudian malah ditolak oleh pihak kantor dengan alasan harus melakukan pendaftaran secara *Online*. Sedangkan, tidak sedikit masyarakat yang sebenarnya belum terlalu paham mengenai bagaimana prosedur pendaftaran BPJS secara *online* tersebut. Meskipun digitalisasi birokrasi di kantor BPJS dilaksanakan sejak 2018, nyatanya pemerataan informasi publik masih kurang. Belum meratanya informasi tersebut disinyalir memiliki beberapa faktor, seperti, *Pertama* Kurangnya wawasan terkait program tersebut, *Kedua* Kebiasaan buruk masyarakat yang membuat BPJS di saat yang mendadak (sakit, melahirkan, dll).

E. SIMPULAN

Pelayanan Pelayanan, khususnya terkait BPJS Kesehatan masih belum berjalan sesuai dengan harapan, terbukti dalam pelayanan BPJS Kesehatan masih terkadang sering ramai, antri, dan terkadang berbelit-belit. Dengan adanya reformasi ini, maka sangat diperlukan urgensi dari sebuah digitalisasi, agar pada nantinya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk kedepannya nanti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S. (2018). *Reformasi administrasi publik*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pd3k2>
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care :Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Umum, A. T., & Birokrasi, R. (1994). *Tinjauan Model Perikatan Serta Perjanjian Di Pt Taspem (Persero)*. 28– 130.
- Muchsam, Y., Mareta, F., Kesehatan, I., & Indonesia, B. (2019). Analisis Pengaruh Kepahaman Sistem Rujukan Online Peserta BPJS Terhadap Kepuasan Pelayanan BPJS. *Seminar Nasional Informatika Medis*, 5, 34–39.
- Noer hikmah, A. S. (2016). Analisa Tingkat kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online BPJS Kesehatan. *Seminar Nasional Teknologi, November 2016*.
- Nurhadi, Hasbul. (2017). Analisis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tingkat Mikro pada Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia. *Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 4(2), 137-148.
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1– 13.
- Sandiasa, G., & Agustana, P. (2018). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1–9.
- Sayekti, I. M. S. (2020). *Menanti Digitalisasi Layanan Publik*. Analisis.Kontan.Co.Id. <https://analisis.kontan.co.id/news/menanti-digitalisasi-layanan-publik>
- T, A. A., Bake, J., & Alam, S. (2018). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. *Administrasi Pembangunan*, 9(2), 21–3