

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Good governance atau tata pemerintahan yang baik rasanya sudah menjadi mimpi banyak orang di Indonesia dimana sebagian besar mereka beranggapan bahwa *good governance* akan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Bayangan masyarakat bahwa jika suatu negara memiliki praktik *good governance* yang baik maka akan semakin baik juga kualitas pelayanan publik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli terhadap kepentingan masyarakat. (Dwiyanto, 2014).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Negara saat ini tentu sangat berkaitan erat dengan implementasi *good governance* pada praktik penyelenggaraan pemerintahan Negara. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja dan juga kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Negara yang selama ini dipercaya sebagai aparatur penyelenggara pelayanan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. (Hardiansyah, 2011).

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kualitas pelayanan publik pemerintah melalui penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, peningkatan kualitas pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu Pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah ketiga dari unsur *governance* melakukan

interaksi yang sangat insentif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. (Dwiyanto,2014).

Pelayanan publik dewasa ini tengah menjadi primadona atau isu yang sangat menjadi perhatian, bagaimana kita melihat kinerja para aparat pemerintah dalam menjalani peran dan fungsinya sebagai pejabat publik. Banyaknya oknum-oknum yang terlibat membuat pelayanan publik terlihat buruk di mata masyarakat, suap menyuap atau korupsi sampai praktik KKN yang kian meluas menjadi bukti bahwa belum ada strategi yang bersifat menyeluruh dalam pengembangan prinsip *good governance* di Indonesia, baik di pusat maupun di daerah. Penyimpangan perilaku hukum tersebut juga tentunya berdampak ke berbagai aspek kehidupan lainnya mulai dari ekonomi, sosial, budaya, politik dan lainnya. Maka dari itu dengan melihat bagaimana pelayanan publik saat ini perlu diterapkan prinsip-prinsip *good governance* guna mewujudkan tujuan organisasi yang baik dan berkualitas. Untuk mewujudkan hal tersebut tentunya tidak terlepas dari keterlibatan sumber daya manusianya yaitu pegawai atau aparatur pemerintah yang memiliki sikap dan sifat yang mencirikan prinsip *good governance*. (Dwiyanto,2014).

Dewasa ini, rakyat banyak berharap kepada pemerintah agar dapat terselenggaranya *good governance*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel, transparan, berpedoman pada peraturan perundang-undangan serta efektif dan efisien. Akuntabel artinya penyelenggara pemerintah bertanggung jawab terhadap keputusan dan kebijakan yang ditetapkan serta mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh warga negara pada setiap akhir tahun penyelenggaraan pemerintahan. Transparan artinya segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara itu adalah terbuka, semua orang dapat melakukan pengawasan secara langsung sehingga mereka dapat memberikan penilaian kinerja dan kualitas pelayanan terhadap hasil yang dicapai. Efektif artinya penyelenggaraan tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan dan efisien artinya penyelenggaraan dilakukan secara hemat berdaya guna dan berhasil guna. (Payana, 2003).

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui sistem pelayanan publik yang akuntabel. Pelayanan publik saat ini memiliki berbagai kelemahan, sebagaimana diungkapkan oleh Mohmad (2003): kurang *responsif*, kurang *informative*, kurang *accessible*, kurang *koordinasi*, kurang *birokratis*, kurang mau mendengar keluhan, saran dan aspirasi masyarakat. Selain itu, dari segi kelembagaan, kelemahan dari sistem pelayanan publik adalah terletak pada bentuk organisasi yang tidak dirancang khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit – belit serta tidak terkoordinasi.

Penerapan *good governance* merupakan urgensi dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang akuntabel, transparan, partisipatif, responsif dan terhindar dari korupsi atau KKN serta perilaku mal-administrasi lainnya, hal ini pula didukung dengan di berlakukannya Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang–Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan kedua Undang – Undang menjadi bentuk untuk mendorong terciptanya *good governance* dalam pelayanan publik. Dasar hukum untuk BPJS Ketenagakerjaan yaitu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan UU RI No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sedangkan peraturan perundang-undangan yang secara spesifik mengatur tentang jaminan sosial tenaga kerja adalah Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI No. 7 Tahun 2017 tentang Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Indonesia. Terlebih regulasi yang menjadi pedoman atau pendorong proses pelaksanaan pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan yaitu diantaranya dokumen dan juga Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2018 tentang Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta.

Salah satu lembaga negara yang memberikan pelayanan publik adalah BPJS Ketenagakerjaan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan atau disingkat BPJS Ketenagakerjaan, mulai akhir tahun 2019 yang lalu resmi disingkat dengan nama BPJAMSOSTEK atau lebih umum disebut dengan BPJSTK. BPJSTK ini adalah suatu badan hukum publik yang memiliki tanggung jawab secara langsung

pada Presiden Indonesia yang melindungi tenaga kerja dari risiko ekonomi sosial tertentu akibat dari hubungan kerja. Dibalik peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik berupa jaminan sosial kepada masyarakat, BPJS Ketenagakerjaan tentunya tidak terlepas dari permasalahan ataupun kekurangan yang harus diperbaiki ke depannya. Permasalahan yang masih menjadi perhatian diantaranya adalah masalah terkait akuntabilitas mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan, transparansi mengenai informasi biaya yang jelas terkait iuran dan juga denda yang harus dibayarkan dan juga daya tanggap mengenai pelayanan yang mudah serta disiplin dalam memberikan pelayanan yang kerap kali dikeluhkan oleh masyarakat penerima layanan. Permasalahan tersebut tentunya harus segera dibenahi agar menghindari munculnya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan adanya kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Salah satu wujud dari implementasi prinsip *good governance*. Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dari terwujudnya kualitas pelayanan yang optimal serta memberikan dorongan kepada pemberi layanan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan masyarakat dalam jangka panjang sehingga memungkinkan institusi jasa tersebut dapat memahami masyarakat serta kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan dapat dicapai apabila peserta menerima pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan, dengan demikian kebutuhan dan harapan para peserta harus dipenuhi agar para peserta tersebut memperoleh kepuasan sehingga terciptanya kualitas pelayanan yang optimal.

Hasil observasi sejak bulan September hingga Desember 2022 menunjukkan bahwa proses pelayanan BPJS Ketenagakerjaan ini sedikit rumit karena mengharuskan peserta BPJS untuk datang 2 atau 3 kali ke kantor untuk menyelesaikan masalahnya atau memperbaiki data peserta yang keliru. Permasalahan selanjutnya adalah terdapat keluhan dari masyarakat yang mengatakan bahwa petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan terkadang tidak ramah terhadap peserta yang datang ke kantor untuk melakukan klaim jaminan manfaat. Selain itu, terkait dengan tingkat responsif petugas pelayanan yang tidak efektif dan efisien sedangkan proses digitalisasi yang sudah

diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dan melakukan pengajuan klaim, namun pada kenyataannya aplikasi yang digunakan sebagai alat untuk digitalisasi tersebut tidak berfungsi dengan optimal. Masyarakat mengeluh terkait lambatnya aplikasi tersebut ketika ingin melakukan pengajuan klaim dan juga melakukan koreksi data sehingga membuat masyarakat harus datang ke kantor cabang dan menyebabkan proses klaim jaminan sosial menjadi berbelit-belit dengan waktu yang lama.

Gambar 1.1 Data Permasalahan

Ratings & Reviews

1.5 out of 5
5,810 Ratings

Sort by Most Helpful

Menu aplikasi tidak bisa digunakan 1y ago
☆☆☆☆☆
Bisa log in namun tidak bisa cek saldo, melakukan pengininan data. Tidak bisa membuka RSJHT. Overall fitur aplikasi belum bisa digunakan.

Developer Response 1y ago
Yth. Bapak/Ibu pengguna aplikasi BPJS Ketenagakerjaan, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. BPJS [more](#)

Verifikasi biometrik 29 Jul
☆☆☆☆☆
Dear bpjs, kalo emang developer nya kurang mumpuni buat bikin fitur verifikasi biometrik mending jangan bikin dulu, daripada mempersulit orang
Atau emang ini trik untuk mempersulit klaim? Entahlah

Problem with login 1y ago
☆☆☆☆☆
Input my email and password, also reset the password to make sure it's right. But still, can't login

Developer Response 1y ago
Yth. Bapak/Ibu pengguna aplikasi BPJS Ketenagakerjaan, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. BPJS [more](#)

Rahma 1 ulasan
☆☆☆☆☆ sebulan lalu
Coba urusin ke kantor sini pagi2 karena ga bisa daftar online.. security nanya mau kemana dan menjelaskan bahwa skrg kalau mau claim harus online —menjelaskan dengan nada menekan dan suara besar.. sudah dikasih liat kalau ga bisa daftar online baru dikasih antrian buat ke CS.. mengantri.. lalu dijelaskan sm CS dan berharap.. ternyata Security sama CS sama2 tidak memberikan pelayanan yg baik.. pagi2 udah datang parkir di gedung seberang imigrasi jalan ke kantor bpjs eh disambut security begitu ditambah lagi CS sok iye.. pindah ke BPJS fatmawati ya ampun security ramah CS ramah banget padahal ga pake hijab mbaknya..

Frananda Rivaldi 1 ulasan
☆☆☆☆☆ sebulan lalu
Kalo bpjstk tidak mampu digitalisasi ya gausah boh, masa saya upload tgl 19 wawancara tgl 20? Itu nya mendudangi tsak pekerja kelakuan nya menyakiti para pekerja bpjstk disini manusia gabisa kerja

Muhammad Syahrul Ramadhan 1 ulasan
☆☆☆☆☆ sebulan lalu
Cs dan sekuriti tidak ada ramah2 nya tidak ada jika melayani nya yang ada cuma menekan bukan membantuk pelayanan. Tolong di tindak cr case sy lupa nama nya . Tidak ada sopan2 nya bagaimana melayani cust . Beda dengan KCP BPJS yang laennya SAKA & CERIA DENGAN BPJS DURETIGA !!!!!

Sumber : *Netlytic.org Data Search from Twitter.*

Proses pelaksanaan tugas dan tanggung jawab BPJS Ketenagakerjaan juga kerap kali dikeluhkan oleh pegawai mengenai pengkinian data peserta yang dimana

seharusnya selalu diperbaharui oleh perusahaan yang terdaftar sehingga BPJS Ketenagakerjaan tidak lagi menerima permasalahan terkait kesalahan data yang terjadi terus menerus. Kemudian untuk peran aktif dari pejabat Pemerintah serta sosialisasi mengenai pentingnya perlindungan BPJAMSOSTEK bagi para pekerja baik pada sektor Pemerintahan, masyarakat daerah sampai dengan perangkat desa untuk mendaftarkan diri ke BPJS Ketenagakerjaan untuk mengurangi jumlah kecelakaan kerja yang terjadi di Indonesia karena masih banyak tenaga kerja yang belum *aware* terhadap jaminan sosial serta manfaatnya.

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan

TAHUN	TINGKAT KEPUASAN PESERTA
2018	96,8%
2019	95,5%
2020	92,8%
2021	89,24%

Sumber : <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/kinerja-badan.html>

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan menurun setiap tahunnya akibat dampak dari adanya pandemi Covid-19. Selain dari dampak pandemi, tingkat kepuasan peserta menurun dikarenakan proses klaim BPJSTK yang terlalu lama sekitar 10-15 hari. Menurut Direktur Utama BPJS Ketenagakerjaan Anggoro Eko Cahyo, mengatakan bahwa klaim JHT memiliki proses yang terlalu lama sehingga menyebabkan penurunan pada tingkat kepuasan peserta (Bisnis.com, 2021). Dengan adanya proses klaim yang membutuhkan waktu lama membuat kualitas pelayanan menjadi tolak ukur dalam tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Selain proses klaim yang terlalu lama, penurunan kepuasan peserta juga disebabkan oleh adaptasi digitalisasi yaitu penggunaan aplikasi online yang disebut Jamsostek Mobile atau disingkat JMO. Peserta seringkali memberikan keluhan terkait sulitnya akses untuk menggunakan aplikasi online JMO yang nyatanya bertujuan untuk efektivitas pelayanan menjadi mempersulit proses pelayanan.

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya juga terkait dengan *Good Governance*, rata-rata memiliki latar belakang permasalahan yang relevan seperti pada penelitian

dari Iza (2022) dengan judul penelitian “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang” yang menyebutkan bahwa pelayanan di Desa Tempursari masih menggunakan sistem dan prosedur yang berbelit-belit serta kurangnya penguasaan teknologi oleh perangkat desa sehingga kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan. Kemudian penelitian oleh Febrianti (2022) dengan judul “Implementasi *Good Governance* dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19” yang menyebutkan bahwa kinerja pegawai harus ditingkatkan lagi dikarenakan masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintah serta pengambilan keputusan, penerapan aplikasi online yang rumit dan membingungkan masyarakat serta penginputan data atau berkas yang selalu error. Kemudian penelitian oleh Mufidah (2022) dengan judul penelitian “Implementasi *Good Governance* Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang” yang menyebutkan bahwa implementasi *good governance* masih harus ditingkatkan lagi khususnya pada sistem pelayanan online. Kemudian penelitian oleh Sulfiani (2021) dengan judul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo” yang menyebutkan bahwa banyak ditemukan keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai denda pelayanan dan iuran bagi pengguna/peserta BPJS Kesehatan di Kota Palopo. Penelitian diatas berfokus pada penerapan prinsip *good governance*, perwujudan konsep *good governance* dalam kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Maka dari permasalahan-permasalahan tersebut diambil dari hasil observasi awal. Dengan menggunakan standar pedoman Teori Sedarmayanti sebagai indikator *good governance*. Dalam rangka pengimplementasian prinsip *good governance* sebagai bagian dari agenda reformasi pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan, maka penelitian ini menarik untuk ditelusuri agar dapat dijadikan rekomendasi dan evaluasi bagi instansi terkait. Maka dari itu penelitian ini akan mendeskripsikan bagaimana pengimplementasian prinsip *good governance* dengan menggunakan indikator-indikator prinsip *good governance*. Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Implementasi Prinsip-**

Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Proses pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang berbelit-belit sehingga memakan waktu yang lama.
2. Adanya kesulitan peserta saat mengakses aplikasi klaim BPJSTK.
3. Terdapat petugas pemberi layanan yang tidak menerapkan SOP pelayanan dengan baik.
4. Perusahaan yang tidak melakukan pengkinian data tenaga kerja yang terdaftar pada BPJS Ketenagakerjaan secara rutin.
5. Peran dari masing-masing *stakeholders* pada upaya implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta perluasan kepesertaan aktif BPJS Ketenagakerjaan.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini dibuat pembatasan masalah untuk diteliti. Implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* yang akan diteliti berfokus pada implementasi prinsip akuntabilitas, transparansi, tegaknya supremasi hukum, partisipasi dan daya tanggap. Hal ini dilakukan karena prinsip-prinsip tersebut dinilai sebagai prinsip yang akan membantu menciptakan dan mendukung tata kelola yang baik pada lembaga jaminan sosial dan sebagai acuan dalam pengumpulan data untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan dan implementasi prinsip *good governance* pada lokus penelitian yaitu BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Untuk memperjelas gambaran penelitian ini memiliki arah yang jelas sesuai dengan fakta dan data ke dalam penelitian, maka perlulah dirumuskan masalahnya. Adapun rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah: **“Bagaimanakah: Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan”**

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari hasil penelitian yang berjudul “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan” merupakan penerapan dari teori *Good Governance* menurut Bintoro Tjokromidjojo yang dapat memberikan sumbangan akademis bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik pada umumnya, dan Pelayanan Publik pada khususnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi, rekomendasi serta evaluasi bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan.