

BAB IV

HASIL PENELITIAN

1.1 Gambaran Lokus Penelitian

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Pada 2011, pemerintah Indonesia menetapkan UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai amanat UU, pada 1 Januari 2014 PT Jamsostek (Persero) berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan dan tetap menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja. 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.

BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan merupakan salah satu kantor cabang Madya yang beralamat di Jalan Buncit Raya No. 24 Kav 1A, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta.

1.1.1 Visi dan Misi

Visi : Mewujudkan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang Terpercaya, Berkelanjutan dan Menyejahterakan Seluruh Pekerja Indonesia.

Misi :

- ✓ Melindungi, Melayani & Menyejahterakan Pekerja dan Keluarga

- ✓ Memberikan rasa Aman, Mudah dan Nyaman untuk Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Peserta
- ✓ Memberikan Kontribusi dalam Pembangunan dan Perekonomian Bangsa dengan Tata Kelola Baik

1.1.2 Kode Etik BPJS Ketenagakerjaan

Kode Etik BPJS Ketenagakerjaan merupakan sekumpulan norma atau nilai yang tidak tertulis yang diyakini oleh karyawan sebagai suatu standar perilaku berlandaskan peraturan perundang-undangan dan etika kerja. Kode Etik BPJS Ketenagakerjaan harus dipatuhi oleh seluruh Direksi dan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan.

a. Fungsi Kode Etik BPJS Ketenagakerjaan

1. Sebagai panduan bagi seluruh Direksi dan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam melaksanakan tugasnya secara profesional dan bertanggungjawab.
2. Sebagai panduan bagi Direksi dan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan interaksi dengan pihak lain.

b. Kode Etik Kelembagaan

Berisi tentang hal-hal sebagai berikut:

1. Patuh dan taat pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang bertalian dengan kegiatan keuangan.
3. Menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat.
4. Tidak menyalahgunakan wewenang untuk kepentingan pribadi.
5. Menghindarkan diri dari keterlibatan dalam pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan.

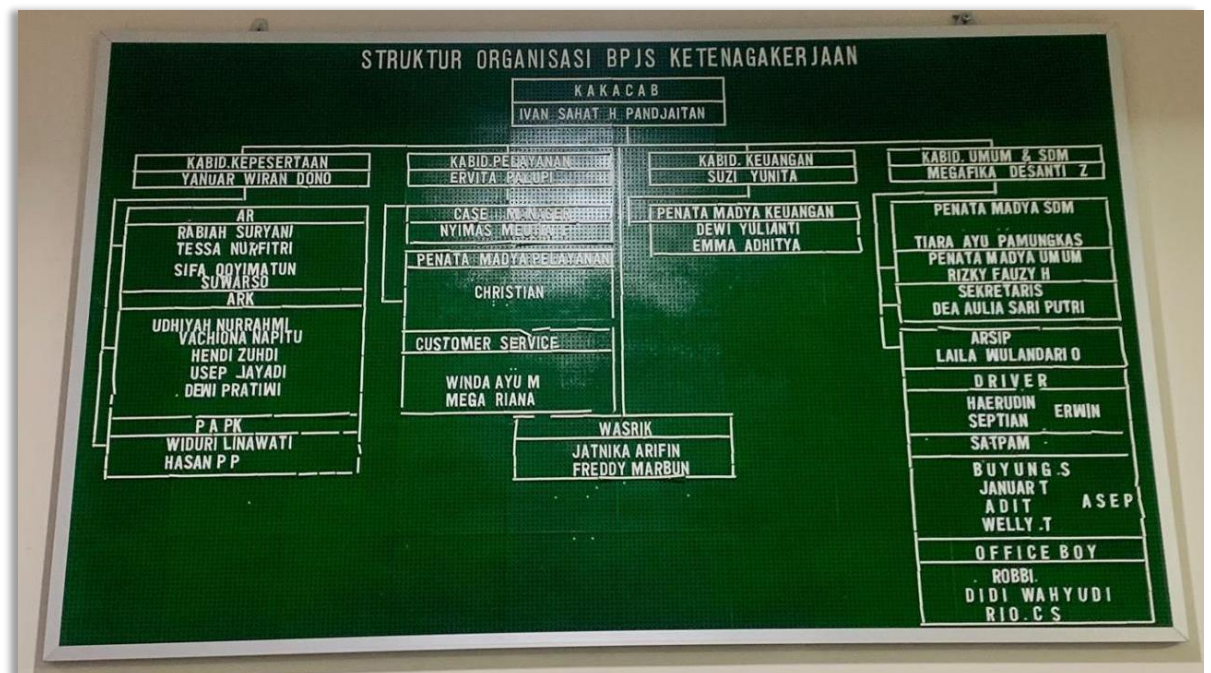
6. Memerhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijaksanaan yang ditetapkan terhadap keadaan ekonomi, sosial dan lingkungan.
7. Tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi atau keluarga.
8. Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra BPJS Ketenagakerjaan

1.1.3 Struktur Organisasi

Dalam menjalankan operasional pelayanan publik, setiap instansi termasuk BPJS Ketenagakerjaan wajib memiliki struktur organisasi yang memadai sesuai dengan kebutuhan pelayanan publiknya. BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan dipimpin oleh seorang kepala cabang yang membawahi 4 bidang dan pegawai menurut bidangnya masing-masing. Setiap bidang-bidangnya memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda.

Bagan 4.1

Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan



Sumber : Hasil Dokumentasi

1. Kepala Cabang Kantor

Mengarahkan, mengevaluasi dan mengendalikan kegiatan operasional di Kantor Cabang sesuai dengan kebijakan dan strategi yang ditetapkan oleh Kantor Wilayah, untuk memastikan pencapaian target cabang dan wilayah secara optimal sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku di perusahaan. Wewenang yang dimiliki oleh kantor cabang:

- a) Menyusun dan memantau implementasi rencana kerja dan anggaran tahunan cabang kelas I bertujuan untuk mengajaja ke efektifan kerja dan efisiensi biaya.
- b) Merekomendasikan program PKP yang sesuai dengan kondisi Cabang kelas I
- c) Mengajukan usulan mutase dan promosi pegawai di Cabang kelas I yang diajukan ke Kantor Wilayah
- d) Merekomendasikan pembentukan Kantor Cabang kelas I pembantu.
- e) Memberikan persetujuan peremajaan sarana infrastruktur teknologi informasi
- f) Memberikan persetujuan pencairan anggaran rutin
- g) Menjadi perwakilan perusahaan di Cabang Kelas I

2. Kabid Kepesertaan

Merencanakan program pemasaran PU maupun BPU dengan tujuan untuk pengembangan kepesertaan dan pengelolaan kepesertaan formal maupun informal melalui program *Customer Relationship Management* (CRM) di cabang sesuai dengan strategi pemasaran wilayah, memantau dan membina kinerja *Relationship Officer* (RO) serta mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan untuk memastikan target kepesertaan dan iuran di cabang tercapai dengan efektif dan efisien. Wewenang yang dimiliki oleh Kabid Kepesertaan:

- a) Menyusun strategi tindak lanjut atas potensi yang ada
- b) Mengajukan usulan target kepesertaan dan iuran

- c) Menyusun program pemasaran dan pengelolaan kepesertaan di Kantor Cabang sesuai dengan startegi pemasaran wilayah sebagai acuan kegiatan operasional.
- d) Mengkoordinasikan implementasi program pemasaran dibidang jasa konstruksi dan sektor informal dengan memantau tingkat pencapaian dan memastikan target kepesertaan tercapai dengan efektif dan efisien.
- e) Menerapkan program pengelolaan kepesertaan di cabang dengan memberikan nilai tambah bagi peserta yang sudah terdaftar.
- f) Menangani keluhan peserta dalam batas kewenangan.

3. Kabid Pelayanan

Merencanakan, mengkoordinasikan, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pelayana program JKK, JHT, JKM,JP dan JKP untuk memastikan pelaksanaan pelayanan berlangsung lancar dan memenuhi standar kualitas yang ditentukan. Wewenang yang dimiliki kabid pelayanan:

- a) Menangani keluhan peserta dalam batas kewenangan
- b) Menyetujui pengeluaran anggaran rutin
- c) Melakukan negosiasi dalam batas kewenangannya
- d) Mengevaluasi kinerja petugas pelayanan

4. Kabid Keuangan

Memantau dan mengkoordinasikan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan dan teknologi informasi di Kantor Cabang bertujuan untuk memberikan dukungan pada aspek keuangan dan TI bagi kegiatan operasional yang efektif dan efisien, wewenang yang dimiliki oleh kabid keuangan dan TI adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang keuangan dan TI Cabang untuk menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya di bidang keuangan dan TI cabang

- b) Mengkoordinasikan pengelolaan keuangan agar kegiatan operasional cabang dapat berjalan lancar, efektif dan efisien.
- c) Melakukan pencatatan transaksi keuangan untuk mendukung penyajian laporan keuangan yang lengkap dan akurat
- d) Mengkoordinasikan kegiatan pemenuhan kewajiban perpajakan Kantor Cabang untuk memastikan kewajiban perpajakan Kantor Cabang untuk memastikan kewajiban perpajakan telah dipenuhi sesuai dengan ketentuan.

5. Penata Madya Keuangan

Mengkomplikasi usulan anggaran dari setiap Bidang di Kantor Cabang, melaksanakan pengendalian penggunaan anggaran dan mencatat transaksi yang terjadi, serta memenuhi kewajiban perpajakan perusahaan untuk menghasilkan pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien serta dipenuhinya kewajiban yang berkaitan dengan perpajakan.

Wewenang yang dimiliki Penata Madya Keuangan:

- a) Melakukan verifikasi penerimaan dan pengeluaran
- b) Memverifikasi pengajuan penggunaan data
- c) Menghitung kewajiban pajak
- d) Menyelesaikan pembayaran klaim peserta
- e) Membuat laporan keuangan

6. Kabid SDM & UMUM

Memantau dan mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia, pengadaan barang dan jasa, pemeliharaan asset dan pelayanan umum bagi pegawai (seperti rumah tangga, kebersihan, keamanan, kearsipan, dsb) serta hubungan komunikasi dengan pihak internal dan eksternal untuk memberikan dukungan pada aspek SDM & Umum bagi kelancaran kegiatan bisnis di Kantor Cabang. Wewenang yang dimiliki Kabid SDM & Umum:

- a) Menetapkan kandidat calon pegawai baru
- b) Menetapkan pembelian barang dan jasa sesuai dengan kewenangannya
- c) Merekomendasikan vendor
- d) Menetapkan kegiatan pelatihan dan pembinaan pegawai dalam batas wewenangnya
- e) Memberikan teguran sehubungan dengan kinerja pegawai
- f) Mewakili perusahaan dalam penanganan masalah hubungan industrial

7. Penata Madya SDM

- a) Melaksanakan pemenuhan kebutuhan pegawai sehingga tersedia tepat waktu dan tepat kualifikasi
- b) Melaksanakan pengelolaan administrasi (termasuk antara lain data lembur, cuti, sakit dan lain – lain) pegawai Kantor Cabang agar tersedia data yang akurat
- c) Mengkoordinasikan pelaksanaan penilaian kinerja untuk memperoleh hasil penilaian yang akurat
- d) Melaksanakan kegiatan pengembangan pegawai dalam rangka memenuhi kualifikasi SDM yang telah ditentukan
- e) Mengkoordinasikan pemberian hak bagi pegawai sesuai dengan ketentuan sehingga hak pegawai dapat terpenuhi tepat waktu

8. Penata Madya Umum

Mengkoordinasikan pemberian layanan umum dan penyediaan barang atau jasa sesuai kebutuhan dan melaksanakan program komunikasi sesuai dengan arahan untuk memberikan dukungan optimal terhadap kelancaran operasional. Wewenang yang dimiliki penata madya umum:

- a) Melaksanakan kegiatan kesekretariatan, pengelolaan arsip dan layanan umum lainnya untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional

- b) Melaksanakan pengelolaan asset sehingga dapat diperdayakan secara optimal
- c) Melaksanakan penyediaan barang atau jasa sehingga tersedia tepat mutu dan tepat waktu
- d) Melaksanakan pengelolaan atas kontrak kerja penyediaan barang atau jasa dan mengelola database vendor untuk tertib administrasi dan hukum kelancaran kegiatan pengadaan
- e) Melaksanakan program komunikasi dengan pihak internal

1.1.4 Program BPJS Ketenagakerjaan

1. Jaminan Hari Tua (JHT), Program perlindungan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.
2. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Manfaat berupa uang tunai dan/atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat Peserta mengalami Kecelakaan Kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.
3. Jaminan Kematian (JKM), Manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja.
4. Jaminan Pensiun (JP), Program perlindungan yang diselenggarakan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat peserta kehilangan atau berkurang penghasilannya karena memasuki usia pensiun atau mengalami cacat total tetap.
5. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan yang diberikan kepada pekerja/buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja dengan tujuan mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat pekerja kehilangan pekerjaan. Pekerja dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak saat terjadi risiko akibat pemutusan hubungan kerja seraya berusaha mendapatkan pekerjaan kembali.

1.1.5 Pedoman *Governance* BPJS Ketenagakerjaan

Hubungan kerja Dewan Pengawas dan Direksi dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip dasar:

1. Dewan Pengawas menghormati tanggung jawab dan wewenang Direksi dalam mengelola BPJS Ketenagakerjaan
2. Direksi menghormati tanggung jawab dan wewenang Dewan Pengawas untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat terhadap kebijakan pengelolaan BPJS Ketenagakerjaan
3. Hubungan antara Dewan Pengawas dengan Direksi merupakan hubungan yang bersifat formal kelembagaan menurut tata kerja atau sistem administrasi yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
4. Dewan Pengawas berhak memperoleh data dan informasi tentang BPJS Ketenagakerjaan secara akurat, lengkap dan tepat waktu untuk ditelaah Direksi bertanggungjawab atas akurasi, kelengkapan dan ketepatan waktu penyampaian data dan informasi BPJS Ketenagakerjaan kepada Dewan Pengawas
5. Dalam menjalin hubungan secara formal kelembagaan, Direksi dan Dewan Pengawas sesuai dengan fungsinya masing-masing mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kelangsungan usaha BPJS Ketenagakerjaan dalam jangka panjang yang tercermin pada :
 1. Terpeliharanya kesehatan keuangan BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan kriteria yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 2. Terpenuhinya pelaksanaan tata kelola yang baik yang meliputi pengendalian internal (*internal control*) dan manajemen risiko;
 3. Terlindunginya kepentingan para pemangku kepentingan secara wajar.

1.1.6 Tugas dan Fungsi Pokok BPJS

1. Tugas

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
- c. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
- f. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat

Dengan kata lain tugas BPJS meliputi pendaftaran kepesertaan dan pengelolaan data kepesertaan, pemungutan, pengumpulan iuran termasuk menerima bantuan iuran dari Pemerintah, pengelolaan dana jaminan sosial, pembayaran manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan dan tugas penyampaian informasi dalam rangka sosialisasi program jaminan sosial dan keterbukaan informasi. Tugas pendaftaran kepesertaan dapat dilakukan secara pasif dalam arti menerima pendaftaran atau secara aktif dalam arti mendaftarkan peserta.

2. Fungsi

BPJS Ketenagakerjaan berfungsi menyelenggarakan 5 program, yaitu program Jaminan Hari Tua, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Pensiun dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan.

4.2 Hasil Penelitian

Good governance pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu pada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsesus yang dicapai oleh

Pemerintah, warga negara dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan suatu negara. Adanya implementasi *good governance* memberikan bayangan bahwa melalui hal tersebut nantinya akan tercipta kesejahteraan bagi masyarakat. Ekspektasi itulah yang membuat Pemerintah mendorong untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam birokrasi pemerintahannya. Implementasi *good governance* di Indonesia tidak hanya dilakukan melalui pemerintah pusat saja tetapi juga berkolaborasi dengan lembaga pelayanan publik yang ada di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adapun peraturan Pemerintah mengenai *good governance*, peraturan tersebut dimaksudkan memberikan arah dan pedoman yang jelas kepada aparatur pelayanan publik untuk berperan dalam menyelenggarakan pemerintahan yang akuntabel sesuai dengan *good governance* akan lebih mudah dilakukan jika dimulai dari sektor publik. Pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, tegaknya supremasi hukum, partisipasi dan daya tanggap dapat diterjemahkan secara relatif mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

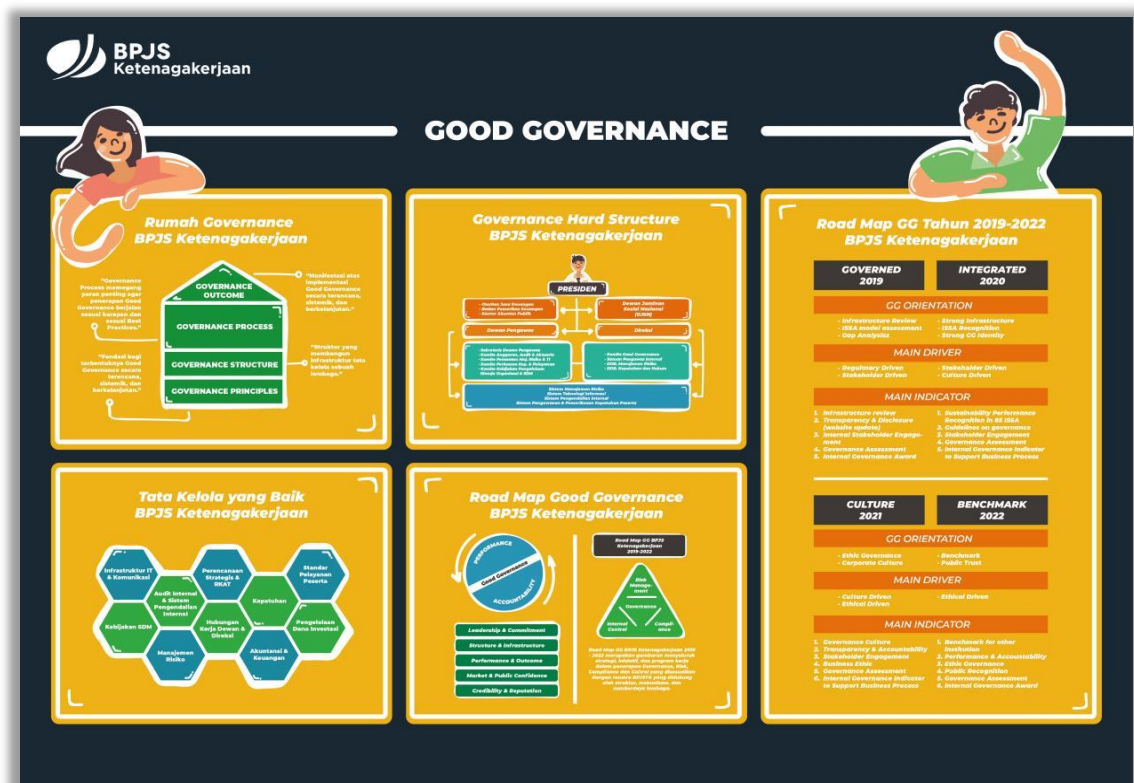
BPJS Ketenagakerjaan sudah berupaya dengan optimal dalam melakukan implementasi prinsip-prinsip *good governance* yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk menjalani tugas dan wewenangnya. Tata kelola yang baik BPJS Ketenagakerjaan adalah suatu sikap atau cara organ BPJS Ketenagakerjaan dalam menggunakan kewenangannya untuk merancang, menerapkan dan berinovasi terhadap kebijakan, aturan, sistem, proses dan keterlibatan pemangku kepentingan sesuai prinsip tata kelola yang baik dalam mencapai tujuan badan. BPJS ketenagakerjaan memiliki sebuah istilah dalam penerapan *good governance* dalam prosesnya yaitu, “**Rumah Governance BPJS Ketenagakerjaan**”. Terdapat 4 bagian dalam Rumah *Governance* tersebut yaitu diantaranya :

1. ***Governance Principles***, fondasi bagi terbentuknya *good governance* secara terencana, sistemik, dan berkelanjutan.
2. ***Governance Structure***, struktur yang membangun infrastruktur tata kelola sebuah lembaga.

3. **Governance Process**, memegang peran penting agar penerapan *good governance* berjalan sesuai harapan dan sesuai *Best Practices*.
4. **Governance Outcome**, manifestasi atas implelementasi *good governance* secara terencana, sistemik, dan berkelanjutan.

Adapun alur *good governance* yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan seperti gambar di bawah ini.

Gambar 4.1
Alur Good Governance BPJS Ketenagakerjaan



Sumber : <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/good-governance.html>

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa BPJS Ketenagakerjaan memiliki *Road Map* Tata Kelola Yang Baik (*Good Governance Road Map*) yang merupakan perangkat manajemen dalam mendorong dan mengarahkan seluruh sumber daya lembaga untuk secara terencana, sistematis, dan berkesinambungan dalam penerapan dan penegakan Implementasi *Good Governance* agar BPJS Ketenagakerjaan mampu meraih keunggulan daya saing berkelanjutan sesuai visi

dan misi lembaga serta meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat.

4.2.1 Implementasi Indikator Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan.

4.2.1.1 Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu dipertanggung jawabkan kepada publik dan memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggung jawaban. Secara singkat akuntabilitas disini menunjukkan pada tanggung jawab pada kelalaian, profesionalisme serta menjalankan prosedur dan mekanisme dalam melayani masyarakat. Akuntabilitas dimasukkan dalam sebagai salah satu indikator prinsip-prinsip *good governance* karena akuntabilitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Akuntabilitas pelayanan dalam hal lembaga pelayanan publik ini berkewajiban serta bertanggung jawab untuk melaporkan secara rutin tiap tahunnya terkait penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga publik tersebut yang dimaksud disini ialah BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan. Terselenggaranya kegiatan usaha BPJS Ketenagakerjaan yang menjelaskan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban dari setiap pihak yang terkait dengan Organ BPJS Ketenagakerjaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan praktik yang berlaku umum.

Selama observasi berlangsung didapatkan penjelasan dan juga data konkrit terkait bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memberikan pertanggung jawaban atas kinerjanya selama melayani kebutuhan masyarakat terkait jaminan sosial yang dipertanggungjawabkan langsung kepada Presiden. BPJS Ketenagakerjaan telah menerapkan prinsip akuntabilitas dalam proses pelayanan publik melalui adanya sistem pengendalian internal. Sistem Pengendalian Internal adalah suatu proses yang

dipengaruhi oleh pimpinan dan seluruh karyawan dalam organisasi, yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan yang meliputi:

1. Efektifitas dan efisiensi operasional;
2. Keandalan pelaporan;
3. Ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.

Sistem Pengendalian Internal BPJS Ketenagakerjaan adalah Sistem Pengendalian Intern yang diselenggarakan secara menyeluruh di lingkungan Kantor Pusat, Kantor Wilayah dan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan.

Selain itu BPJS Ketenagakerjaan juga memiliki regulasi yang mengatur prosedur dan mekanisme pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta keterlibatan Pemerintah dalam proses penerapan *good governance* dalam BPJS Ketenagakerjaan. Dengan indikator di atas adapun pertanyaan wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan diantaranya Kepala Kantor Cabang, Kepala Bidang Pelayanan serta Kepala Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan ,Pegawai BPJS Ketenagakerjaan dan juga Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

a) Berdasarkan indikator akuntabilitas mengenai tanggung jawab atas kelalaian yang terjadi saat melakukan pelayanan kepada masyarakat, peneliti kemudian mewawancarai Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan mengatakan bahwa :

“Untuk penjelasan tugas dan tanggung jawab pegawai ada penjelasannya di Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 selain itu juga dijelaskan secara lisan oleh bidang umum dan SDM serta tercantum juga dalam SK. Kalau ada kesalahan atau pelanggaran juga ada sanksinya buat pegawai sesuai aturan yang berlaku.”

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan terkait indikator diatas yang mengatakan bahwa :

“Semua penjelasan tentang tugas pegawai itu sudah dijelaskan dari awal SK turun dan untuk sanksi itu tentu ada sesuai aturan Pemerintah tentang Pengenaan Sanksi Administratif Nomor 88 Tahun.”

Selanjutnya wawancara juga dilakukan dengan Kepala Bidang Kepesertaan terkait indikator diatas yang mengatakan bahwa :

“Saat dinyatakan sebagai pegawai dijelaskan tugas dan tanggung jawab sesuai bidang dan divisi lalu juga ada pelatihan untuk implementasi dan pemahaman untuk tugas pegawai itu. Kalau ada yang melakukan pelanggaran pasti ada sanksinya. Sanksi administratif disebutnya itu ada 3, peringatan tertulis, pemberhentian sementara dan/atau pemberhentian tetap. ”

Wawancara juga dilakukan dengan pegawai BPJS Ketenagakerjaan dan juga peserta BPJS Ketenagakerjaan yang mengatakan bahwa mengenai indikator akuntabilitas terkait tanggung jawab atas kelalaian yang terjadi saat melakukan pelayanan kepada masyarakat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku oleh para pemberi layanan BPJS Ketenagakerjaan sehingga dapat disimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas dalam penerapan *good governance* sudah dilaksanakan dengan optimal karena para pegawai BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan dapat mempertanggungjawabkan segala bentuk kelalaian atau kesalahan yang terjadi dengan menerima sanksi yang telah tercantum dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti juga dilihat bahwa pegawai yang menjalani tugasnya dalam hal melayani masyarakat secara langsung yang dimaksud *Customer Service* telah memberikan penjelasan secara rinci terkait kebutuhan peserta BPJS untuk pendaftaran ataupun klaim jaminan.

b) Berdasarkan indikator akuntabilitas mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat, peneliti kemudian melakukan wawancara terkait indikator tersebut Kepala Bidang Pelayanan yang mengatakan bahwa :

“Prosedur dan mekanisme pelayanan tiap bidang dalam BPJS Ketenagakerjaan memiliki SOP-nya masing-masing sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan yang harus dipenuhi. Misalnya, dalam bidang pelayanan memiliki SOP atau regulasi yang disebut Maklumat Pelayanan”.

Selanjutnya dilakukan juga wawancara dengan Pegawai BPJS yang mengatakan bahwa :

“Untuk pegawai bidang pelayanan khususnya sangat berpegang pada prosedur pelayanan yang baik tetapi kami masih menerima beberapa keluhan terkait pelayanan yang kurang ramah dari CS kami sehingga harus ditegakkan kedisiplinan pelayanan”.

Selanjutnya dilakukan juga wawancara dengan Peserta BPJS yang berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan di BPJS ini sepertinya masih perlu diperbaiki karena petugas *Customer Service* melayani dengan terburu-buru dan kurang ramah sementara pasti sudah ditetapkan kalau melayani masyarakat harus jelas dan sopan”.

Hal tersebut pun dikemukakan oleh peserta BPJS yang diwawancarai dan juga terdapat testimoni dari peserta BPJS lainnya.

Gambar 4.2 Ulasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

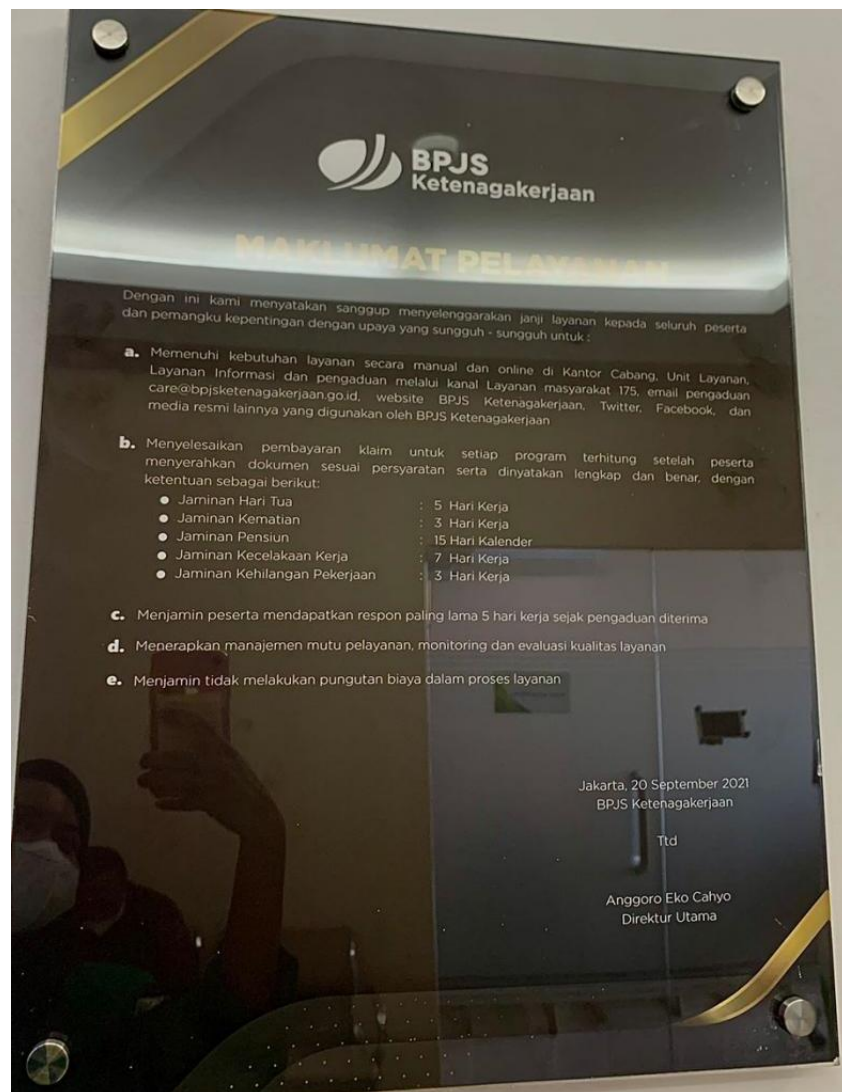


Sumber : Data diolah dari platform sosial media ulasan peserta BPJS

Berdasarkan hasil observasi, BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga yang memiliki tugas untuk memberikan jaminan perlindungan tenaga kerja mendasar

bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan menganut 5 prinsip *good governance* dalam menjalani tugasnya sebagai lembaga pelayanan publik dimana 5 prinsip itu adalah akuntabilitas, transparansi, tegaknya supremasi hukum, partisipasi dan daya tanggap. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga memiliki Maklumat Pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada peserta BPJS seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.3
Maklumat Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan



Sumber : Hasil Dokumentasi

Berdasarkan maklumat pelayanan di atas dapat dilihat bahwa BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan dengan berpedoman SOP atau pada aturan yang jelas guna terwujudnya *good governance* pada BPJS Ketenagakerjaan. Pemberian jangka waktu yang pasti terkait penyelesaian pengurusan administrasi dalam pelayanan BPJS merupakan salah satu wujud dari prinsip akuntabilitas dalam *good governance*. Tetapi berdasarkan hasil wawancara prinsip akuntabilitas mengenai indikator prosedur dan mekanisme pelayanan belum dilaksanakan secara maksimal oleh BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan dikarenakan masih terdapat petugas pelayanan yang dinilai tidak ramah dalam proses pelayanan dan juga ketidaktepatan waktu proses pelayanan yang sesuai dengan Maklumat Pelayanan itu sendiri sehingga penerapan SOP pada pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan masih harus diadakan evaluasi dan juga perbaiki menjadi lebih baik.

Berdasarkan observasi sasaran strategis BPJS Ketenagakerjaan, disusunlah penetapan *Key Performance Indicator* (KPI) seluruh Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan yang mendukung Kinerja BPJS Ketenagakerjaan secara Nasional. Kinerja utama Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan *Strategy Map* Rencana Strategis BPJS Ketenagakerjaan setiap tahun sampai dengan tahun 2018 meliputi, Memperluas cakupan kepesertaan, sebagai Kinerja Perluasan Kepesertaan; Memberi pelayanan yang mudah, ramah, modern, dan bermanfaat lebih, sebagai Kinerja Kepuasan Pelayanan; Menjaga *sustainability* DJS dan BPJS Ketenagakerjaan, meningkatkan Dana Kelola yang efektif dan efisien, sebagai Kinerja Penerimaan Iuran.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas mengenai indikator akuntabilitas terkait prosedur dan mekanisme pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat belum terlaksana dengan baik. BPJS Ketenagakerjaan memiliki SOP tersendiri dalam memberi layanan kepada masyarakat terlebih mengenai SOP bidang pelayanan yang sudah memberikan kepastian waktu dalam proses pelayanan administrasi tetapi sejauh ini pelayanan yang diberikan belum tepat pada waktunya atau bahkan bisa jauh lebih lama dibanding estimasi waktu yang diperkirakan sebelumnya.

c) Berdasarkan indikator akuntabilitas mengenai keterlibatan Pemerintah dalam pelaksanaan *good governance*, peneliti kemudian melakukan wawancara terkait indikator tersebut kepada Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan mengatakan bahwa :

“BPJS Ketenagakerjaan memiliki tanggung jawab langsung kepada Presiden tentunya pasti ada keterlibatan Pemerintah di dalamnya seperti tembusan laporan kepada DJSN mengenai laporan pengelolaan program dan laporan keuangan tahunan yang telah diaudit oleh akuntan publik kepada Presiden.”

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan terkait indikator diatas yang mengatakan bahwa :

“Pemerintah tentunya sangat terlibat dalam proses penerapan *good governance* di BPJS Ketenagakerjaan ini seperti misalnya dengan dibuatnya Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang menjadi bukti konkrit bahwa Pemerintah memiliki andil langsung dalam pelaksanaan *good governance* di BPJS Ketenagakerjaan.”

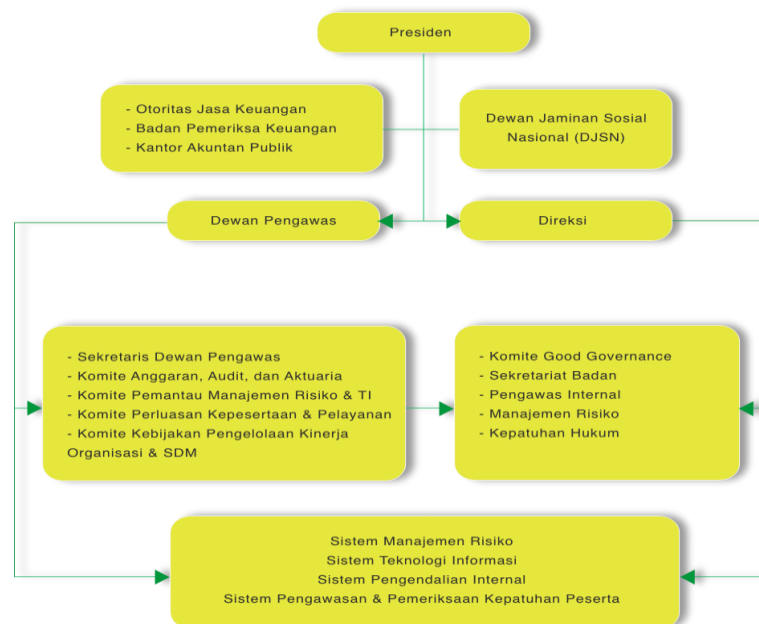
Selanjutnya wawancara juga dilakukan dengan Kepala Bidang Kepesertaan terkait indikator diatas yang mengatakan bahwa :

“Keterlibatan Pemerintah sangat jelas terasa dan terlihat dalam proses pelaksanaan *good governance* di BPJS Ketenagakerjaan seperti dikeluarkannya Perdir BPJS tentang *Good Governance* kemudian dengan diadakannya uji pemahaman *good governance* sebagai penunjang pelaksanaan *good governance* di BPJS Ketenagakerjaan.”

BPJS Ketenagakerjaan mempunyai struktur *good governance* tersendiri sebagai salah satu upaya implementasi tata kelola yang baik dengan memiliki tanggung jawab penuh langsung terhadap Presiden serta memiliki dewan pengawas dalam proses pengimplementasian prinsip-prinsip *good governance* yang telah ditetapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Tata kelola yang baik dalam BPJS Ketenagakerjaan merupakan upaya mewujudkan BPJS Ketenagakerjaan menjadi

lembaga publik yang kredibel dan sebagai *benchmark* penerapan *Good Governance* lembaga publik. Di bawah ini adalah struktur *good governance* BPJS Ketenagakerjaan.

Gambar 4.4
Struktur *Good Governance*



Sumber : <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>

Maka dari itu, BPJS Ketenagakerjaan bersama dengan Pemerintah juga melakukan inovasi-inovasi untuk perluasan kepesertaan meskipun sampai saat ini masih banyak masyarakat di pelosok kota ataupun masyarakat kota yang merupakan pekerja bukan penerima upah yang belum *aware* terhadap pentingnya perlindungan dari BPJS Ketenagakerjaan dalam proses menjalani pekerjaan mereka sehingga masih tingginya angka kecelakaan yang terjadi di Ibukota. Melihat kasus kecelakaan kerja terkait para tenaga kerja yang terdaftar BPJS Ketenagakerjaan yang terus meningkat tiap tahunnya maka menjadi permasalahan tersendiri bagi BPJS Ketenagakerjaan terkait efektivitas program Jaminan Sosial bagi tenaga kerja di Indonesia dan juga penerapan prinsip akuntabilitas mengenai keterlibatan Pemerintah dalam proses *Good Governance* guna mewujudkan kualitas pelayanan public yang baik untuk masyarakat. Mengingat tidak semua tenaga kerja di Indonesia terdaftar atau didaftarkan ke program perlindungan jaminan sosial di

BPJS Ketenagakerjaan. Manfaat program JKK pada BPJS Ketenagakerjaan sendiri memberikan perlindungan terhadap risiko-risiko kecelakaan yang mungkin terjadi pada lingkungan kerja. Maka dari itu, terdaftar sebagai peserta JKK di BPJS Ketenagakerjaan merupakan hal yang sangat penting bagi seluruh pekerja di Indonesia terkhusus di DKI Jakarta yang merupakan pusat kota Indonesia.

Bagan 4.2 Kasus Kecelakaan Kerja



Sumber : Dikelola dari dataindonesia.id

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan mencatat, jumlah kecelakaan kerja di Indonesia sebanyak 234.270 kasus pada 2021. Jumlah tersebut naik 5,65% dari tahun sebelumnya yang sebesar 221.740 kasus. Jika dilihat trennya, jumlah kasus kecelakaan kerja di Indonesia terus tumbuh dalam lima tahun terakhir. Sejak 2017, jumlah kecelakaan kerja tercatat sebanyak 123.040 kasus. Jumlahnya naik 40,94% menjadi 173.415 kasus pada 2018. Setahun setelahnya, kecelakaan kerja kembali meningkat 5,43% menjadi 182.835 kasus. Kecelakaan kerja di dalam negeri meningkat 21,28% menjadi 221.740 kasus pada 2020. Angkanya pun kembali mengalami peningkatan pada tahun lalu.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas mengenai indikator akuntabilitas terkait keterlibatan Pemerintah dalam pelaksanaan *good governance* dapat dilihat bahwa peran Pemerintah dalam pelaksanaan *good governance* di BPJS Ketenagakerjaan sangat penting dan diberikan secara langsung seperti yang

disampaikan oleh Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan bahwa BPJS memberikan pertanggungjawaban langsung kepada Presiden melalui DJSN mengenai laporan program dan juga keuangan tahunan yang telah diaudit. Tetapi implementasi prinsip akuntabilitas pada indikator ini perlu dievaluasi mengenai pentingnya peran pemerintah dalam sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memiliki perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan perlu ditingkatkan terlebih untuk para pekerja di Indonesia yang dimana dapat mengurangi kasus kecelakaan sehingga dapat mewujudkan juga kualitas pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat.

4.2.1.2 Indikator Transparansi

Transparansi atau Keterbukaan adalah sebuah proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai BPJS Ketenagakerjaan, yang mudah diakses oleh pemangku kepentingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Transparansi dalam proses pengambilan keputusan mempromosikan kejujuran, integritas dan kompetensi, dan mencegah kesalahan. Kejelasan dan kesederhanaan aturan, sistem dan proses membantu membatasi area yang memerlukan kebijaksanaan dan kesewenang-wenangan dalam administrasi program. BPJS Ketenagakerjaan memberikan informasi jelas mengenai biaya yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan terkait iuran jaminan sosial yang harus dibayarkan oleh peserta BPJS ataupun perusahaan terdaftar.

Prinsip transparansi merupakan salah satu prinsip yang sangat krusial dalam proses pelayanan public untuk masyarakat karena selain aparatur pelayanan publik mempertanggungjawabkan keputusan dan tindakannya selama proses pelayanan publik tetapi aparatur pelayanan juga harus memberikan keterbukaan atas hasil kinerja selama menjalani proses pelayanan publik.

Tabel 4.1
Perhitungan Iuran

Jaminan Kecelakaan Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat risiko sangat rendah : 0,24% dari Upah sebulan 2. Tingkat risiko rendah : 0,54% dari Upah sebulan 3. Tingkat risiko sedang : 0,89% dari Upah sebulan 4. Tingkat risiko tinggi : 1,27% dari Upah sebulan 5. Tingkat risiko sangat tinggi : 1,74% dari Upah sebulan.
Jaminan Kematian	0,3% dari Upah sebulan
Jaminan Hari Tua	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberi kerja 3,7% dari Upah sebulan 2. Pekerja 2% dari Upah sebulan
Jaminan Pensiun	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberi kerja 2% dari Upah sebulan 2. Pekerja 1% dari Upah sebulan

Sumber : <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/penerima-upah.html>

Contoh : Seorang tenaga kerja dengan upah sebulan Rp. 1.000.000, bekerja di rumah makan (kategori tingkat risiko rendah), maka jumlah iuran yang dibayarkan adalah :

Gambar 4.5 Simulasi Iuran

Program	Iuran	Upah	Jumlah Iuran	
JHT	3,7% (Pemberi Kerja)	Rp 1.000.000	Rp 37.000,00	
	2% (Pekerja)		Rp 20.000,00	
JKK	0,54% (Pemberi Kerja)		Rp 5.400,00	
JKM	0,3% (Pemberi Kerja)		Rp 3.000,00	
JP	2% (Pemberi Kerja)		Rp 20.000,00	
	1% (Pekerja)		Rp 10.000,00	
Total			Rp 95.400,00	
Total Iuran yang dibayarkan oleh Pemberi Kerja			Rp 65.400,00	
Total Iuran yang dibayarkan oleh Pekerja			Rp 30.000,00	

Sumber : <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/penerima-upah.html>

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan atau BP Jamsostek mencatat total jumlah peserta aktif BP Jamsostek baru mencapai 35,6 juta pada September 2022. Adapun sebanyak 4,6 juta peserta merupakan segmen pekerja BPU. Hasil riset BP Jamsostek menemukan bahwa banyaknya pekerja BPU yang belum terdaftar sebagai peserta disebabkan masih kurangnya pemahaman mereka terkait pentingnya perlindungan jaminan sosial, mereka juga beranggapan bahwa program ini hanya diperuntukan bagi pekerja formal. Direktur Utama BP Jamsostek Anggoro Eko Cahyo mengungkapkan, hasil riset tersebut disikapi dengan meluncurkan sebuah strategi komunikasi baru bertema "Kerja Keras Bebas Cemas". Strategi ini resmi diperkenalkan melalui drama musikal tentang kegelisahan pekerja, mulai dari saat mengalami kecelakaan kerja sampai memastikan masa depan mereka.

Bagan 4.3 Data Kepesertaan Aktif BPJS Ketenagakerjaan



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

Pada bagan 4.2 mengenai data kepesertaan aktif BPJS Ketenagakerjaan per 2021 dibedakan menjadi 3 jenis kepesertaan, diantaranya adalah peserta Jasa Kontruksi (JAKON), peserta Penerima Upah (PU), dan peserta Bukan Penerima Upah (BPU). Adapun penjelasan kepesertaan aktif 2021 yang akan dijelaskan dengan table di bawah ini.

Tabel 4.2 Data Kepesertaan Aktif BPJS Ketenagakerjaan

	Jasa Kontruksi (JAKON)	Penerima Upah (PU)	Bukan Penerima Upah (BPU)	TOTAL
JKK	6.276.788	20.832.255	3.551.858	30.660.901
JKM	6.276.788	20.832.255	3.551.858	30.660.901
JHT	-	16.297.772	273.972	16.571.744
JP	-	13.253.230	-	13.253.230
JKP	-	10.983.610	-	10.983.610

Berdasarkan data kepesertaan di atas didapatkan informasi bahwa terdapat sebanyak 50.919.500 Tenaga Kerja yang terdaftar BPJS Ketenagakerjaan, sebanyak 30.660.901 Tenaga Kerja yang dinyatakan Aktif serta sebanyak 725.829 Pemberi Kerja (Perusahaan) yang dinyatakan Aktif oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Gambar 4.6 Laporan Keuangan

	ASPEK KEUANGAN (Dalam Jutaan Rupiah)										
	Dana Investasi		Hasil Investasi Realized		Jumlah Aset		Kenaikan Aset Neto		Liabilitas Kepada Peserta		BPJS Ketenagakerjaan
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	
JAMINAN KECELAKAAN KERJA	45.960.741	40.550.539	2.976.420	2.940.571	46.651.801	41.063.631	4.947.055	5.592.063	3.097.277	2.523.793	
JAMINAN KEMATIAN	14.527.941	14.653.163	1.078.630	1.102.005	14.801.812	14.843.857	(1.920.600)	38.824	4.450.298	2.606.853	
JAMINAN HARI TUA	372.500.227	340.751.086	24.440.223	22.957.828	378.981.551	346.923.374	32.080.111	29.142.346	388.028.299	363.566.061	
JAMINAN PENSUNJUNG	101.660.391	79.437.126	6.102.166	4.505.411	103.385.087	80.953.097	22.689.728	20.624.527	296.194.131	211.286.250	
JAMINAN KEHILANGAN PEKERJAAN	7.727.403	-	5.622	-	7.958.147	-	1.520.705	-	437.442	-	
JUMLAH DJS	542.376.703	475.391.914	34.603.061	31.505.815	551.778.398	483.783.959	59.316.999	55.397.760	692.207.447	579.982.957	
BPJS KETENAGAKERJAAN	11.837.278	11.666.954	732.394	824.805	16.149.482	15.801.971					
JUMLAH	554.213.981	487.058.868	35.335.455	32.330.620	567.927.880	499.585.930					

Sumber : <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>

Transparansi informasi yang berkaitan dengan kinerja BPJS Ketenagakerjaan seperti Laporan Keuangan dan Laporan Tahunan juga disediakan di laman website BPJS Ketenagakerjaan sehingga masyarakat dapat mengakses dan melihat bagaimana pengelolaan dan alur keuangan dari BPJS Ketenagakerjaan secara menyeluruh hanya saja mengenai ketepatan waktu publikasi yang harus diperbaiki sesuai dengan tenggat waktu yang sudah tertera pada peraturan perundang-undangan bahwa Laporan Tahunan tersebut harus diupload paling lambat tanggal 31 Juli tahun berikutnya tetapi jika dilihat pada website resmi milik BPJS Ketenagakerjaan baru sampai pada tahun 2020.

Selama observasi berlangsung didapatkan penjelasan dan juga data konkrit terkait bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memberikan transparansi informasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan seperti Laporan Keuangan dan Laporan Tahunan. Dengan indikator di atas adapun pertanyaan wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan diantaranya Kepala Kantor Cabang, Kepala Bidang Pelayanan serta Kepala Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan, Pegawai BPJS Ketenagakerjaan dan juga Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

a) Berdasarkan indikator transparansi mengenai informasi biaya yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan terkait iuran jaminan sosial yang harus dibayarkan oleh peserta BPJS, peneliti kemudian mewawancarai Kepala Bidang Pelayanan yang mengatakan bahwa :

“Satu-satunya biaya yang harus dibayarkan oleh perusahaan ataupun peserta BPJS Ketenagakerjaan adalah iuran program jaminan sosial yang dimana jumlahnya tentu berbeda sesuai dengan program jaminan sosial yang dimiliki para peserta BPJS tersebut dan biaya lainnya ialah terkait denda keterlambatan pembayaran iuran yang sering menjadi masalah karena terdapat beberapa perusahaan yang mengeluh mengenai denda tersebut meskipun kami sudah memiliki aturan yang jelas.”

Selanjutnya dilakukan juga wawancara dengan Pegawai BPJS yang mengatakan bahwa :

“Bidang pelayanan kerap kali mendapat keluhan dari peserta mengenai jumlah denda yang harus dibayarkan bahkan terdapat perusahaan yang tidak ingin membayarkan denda tersebut karena beralasan pihak BPJS tidak memberikan informasi yang jelas”.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu Peserta BPJS yang berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa :

“BPJS saya yang mengurus perusahaan tidak tahu secara detail rinciannya tapi ketika datang kesini untuk mengurus dijelaskan iuran berapa tiap bulannya yang dipotong dari gaji tetapi saya tidak paham mengenai denda yang dikenakan oleh BPJS karena tidak informasi sebelumnya maka dari itu saya datang ke kantor cabang untuk mengonfirmasi”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai serta peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat disimpulkan bahwa pegawai ataupun petugas pemberi layanan yang berada di BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan sudah melakukan keterbukaan informasi dalam menjalankan tugasnya terlebih mengenai keterbukaan biaya yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan terkait iuran jaminan sosial yang harus dibayarkan oleh peserta BPJS tetapi mengenai pengenaan denda iuran belum tersampaikan dengan maksimal sehingga pihak BPJS Ketenagakerjaan seringkali menerima berbagai keluhan dari para peserta atau perusahaan yang mengeluh mengenai jumlah denda yang dikenakan tersebut karena jika ingin membayar iuran maka peserta atau perusahaan tersebut harus membayarkan juga jumlah denda yang dikenakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

b) Berdasarkan indikator transparansi mengenai keterbukaan jangka waktu penyelesaian pengurusan administrasi, peneliti kemudian mewawancarai Kepala Bidang Pelayanan yang mengatakan bahwa :

“Seperti yang sudah disampaikan sebelumnya kalau BPJS punya regulasi atau SOP nya tersendiri dalam melayani masyarakat. Didalam Maklumat Pelayanan yang dimiliki BPJS Ketenagakerjaan sudah disebutkan berapa lama proses

penyelesaian pengurusan administrasi untuk klaim manfaat yang tentunya memiliki waktu yang berbeda-beda tiap program jaminannya. Tetapi tidak dapat dipungkiri kalau terkadang kita melewati batas waktu pelayanan dikarenakan hambatan-hambatan yang terjadi.”

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Pegawai BPJS 1 yang mengatakan bahwa :

“BPJS sudah memiliki rentang waktu yang pasti ketika memberikan pelayanan tetapi jika lebih dari waktu yang sudah ditentukan biasanya akibat proses dari Bank yang bekerja sama dengan BPJS ataupun mengenai gangguan pada sistem”.

Jika dilihat dari hasil wawancara di atas dan juga hasil observasi pada peserta BPJS Ketenagakerjaan maka dapat disimpulkan bahwa indikator transparansi mengenai keterbukaan jangka waktu penyelesaian pengurusan administrasi sudah ditetapkan dengan jelas dan berdasarkan peraturan BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri namun pada prosesnya belum dilakukan dengan maksimal sesuai dengan indikator prinsip *good governance* yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri dikarenakan masih terjadi keterlambatan proses administrasi dan pelayanan dari jangka waktu yang sudah tertera pada Maklumat Pelayanan yang dibuat oleh BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri.

c) Berdasarkan indikator transparansi mengenai laporan dan alur keuangan dana peserta BPJS, peneliti kemudian mewawancarai Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan mengatakan bahwa :

“Semua alur iuran yang masuk dan alur keuangan dana peserta digunakan kemana saja itu dijelaskan secara rinci di laporan tahunan itu jadi masyarakat tidak perlu khawatir terjadi maladministrasi apalagi korupsi iuran yang dibayarkan oleh peserta. Laporan tahunan tersebut juga sebagai bentuk bukti kinerja badan dalam memberikan perlindungan sosial dalam jangka panjang melalui penciptaan nilai yang berkelanjutan.”

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan terkait indikator diatas yang mengatakan bahwa :

“BPJS Ketenagakerjaan selalu melakukan pertanggung jawaban hasil kerjanya dengan melakukan pelaporan tahunan yang dipublish setiap akhir tahun dan didalamnya berisi laporan keuangan serta hasil capaian dari program-program yang telah dijalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan meskipun terkadang publikasi daring tersebut tidak terpublish sesuai dengan deadline sehingga menjadi bahan evaluasi tersendiri untuk BPJS Ketenagakerjaan.”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pegawai BPJS Ketenagakerjaan maka dapat dilihat bahwa indikator transparansi dalam implementasi prinsip *good governance* mengenai keterbukaan laporan dan alur keuangan dana peserta BPJS sudah dilaksanakan dengan baik karena BPJS melakukan pertanggungjawaban sebagaimana seperti yang harus BPJS lakukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial tetapi perlu dijadikan bahan evaluasi mengenai kedisiplinan dalam ketepatan waktu publikasi Laporan Tahunan. Bentuk implementasi dari prinsip transparansi dalam *good governance* tersebut disampaikan BPJS melalui Laporan Keuangan dan Laporan Tahunan yang disusun oleh BPJS Ketenagakerjaan.

4.2.1.3 Indikator Tegaknya Supremasi Hukum

Tegaknya supremasi hukum merupakan konsistensi dan perlakuan yang sama dalam penerapan peraturan dan kebijakan melalui pemberitahuan sebelumnya kepada peserta dan pemangku kepentingan. Untuk program jaminan sosial, hak dan kewajiban anggota dan penerima manfaat harus didefinisikan dengan baik, dilindungi dan ditegakkan secara konsisten.

Penerapan prinsip tegaknya supremasi hukum dalam BPJS Ketenagakerjaan dimaksud adalah peserta dan penerima manfaat secara teratur dan berkala mendapat informasi tentang tugas dan tanggung jawab BPJS Ketenagakerjaan, sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang, kebijakan atau peraturan yang menetapkan program jaminan sosial. Peserta dan penerima manfaat juga secara teratur dan berkala diberikan informasi mengenai hak dan manfaat tambahan lainnya sebagai peserta, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan tentunya berpedoman pada aturan yang berlaku. Adapun peraturan yang mengatur jalannya proses pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan diantaranya adalah 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 Presiden Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 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 Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dan juga Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2018 tentang Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta.

Implementasi prinsip tegaknya supremasi hukum dalam BPJS Ketenagakerjaan juga diterapkan melalui adanya pengawasan dan pemeriksaan atas proses penyelenggaraan program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dijalani oleh BPJS Ketenagakerjaan. Audit internal BPJS Ketenagakerjaan bernama Dewan Pengawas dan Direksi yang merupakan Komite *Good Governance* itu sendiri dan juga Pengawas Internal. Kemudian untuk audit eksternal dinamakan Wasrik (Unit Pengawasan dan Pemeriksaan). Wasrik sendiri menjalankan fungsi dan wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku diantaranya sebagai berikut :

1. **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 11 Huruf C**

"BPJS berwenang melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan Pemberi Kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional"

2. **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Kepada Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara dan Setiap Orang, Selain Pemberi Kerja, Pekerja, dan Penerima Bantuan Iuran Dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial Pasal 14 ayat 1**

“Dalam melaksanakan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan dalam penyelenggaraan program jaminan sosial, BPJS mengangkat petugas pemeriksa”

3. **Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Pengawasan dan Pemeriksaan Atas Kepatuhan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pasal 2 Ayat 3**

“Pengawasan dan pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Petugas Pemeriksa terhadap Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara dan setiap orang, selain pemberi kerja, dan Pekerja.”

Kemudian BPJS Ketenagakerjaan juga melakukan manajemen risiko sebagai bentuk implementasi *good governance*. Penerapan manajemen risiko dikelompokkan menjadi 3 (tiga) elemen, yang terdiri atas Prinsip manajemen risiko, Kerangka Kerja Manajemen Risiko, dan Proses manajemen risiko. Tujuan manajemen risiko adalah menciptakan dan melindungi nilai yang diwujudkan dengan meningkatkan kinerja, mendorong inovasi dan mendukung pencapaian sasaran.

Dengan indikator serta penjabaran di atas adapun pertanyaan wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan diantaranya Kepala Kantor Cabang, Kepala Bidang Pelayanan serta Kepala Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan dan juga Pegawai BPJS Ketenagakerjaan.

a) Berdasarkan indikator tegaknya supremasi hukum mengenai penegakan regulasi hukum untuk menjamin program jaminan sosial, hak dan kewajiban peserta, peneliti

kemudian mewawancarai Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan mengatakan bahwa :

“BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan kepada publik tentunya berdasar dengan regulasi atau dasar hukum yang telah dibuat. Mulai dari Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Keputusan Presiden, Peraturan Menteri sampai dengan Peraturan BPJS Ketenagakerjaan. Prosedur dan mekanisme pelayanan BPJS tentunya berjalan sesuai peraturan yang telah berlaku.”

Selanjutnya wawancara juga dilakukan dengan Kepala Bidang Kepesertaan terkait indikator diatas yang mengatakan bahwa :

“Kami selalu bergerak berdasarkan peraturan yang sudah dibuat oleh Pemerintah maupun peraturan yang sudah dibuat sama BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan memiliki Pedoman Penerapan GG sebagaimana diatur pada Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Hak dan kewajiban peserta juga sudah tercantum dalam Undang-Undang sehingga semua proses pelayanan berjalan sesuai aturannya.”

BPJS Ketenagakerjaan juga memiliki dasar hukum yang pasti dalam proses implementasi *good governance* sebagai lembaga pelayanan publik. Dasar hukum tersebut tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.3 Dasar Hukum *Good Governance* BPJS Ketenagakerjaan

No.	Dasar Hukum
1	Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
2	Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
3	Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
4	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
5	Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

6	Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Hubungan Antar Lembaga Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
7	Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif bagi Anggota Dewan Pengawas dan Anggota Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
8	Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
9	Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 161/M Tahun 2013 Tentang pengangkatan Dewan Pengawas dan Direksi PT Jamsostek (Persero) menjadi Dewan Pengawas dan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
10	Peraturan Dewan Pengawas Nomor PER-01/ DEWAS/072014 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Fungsi, Tugas dan Wewenang Dewan Pengawas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
11	Peraturan Direksi Nomor PERDIR/01/042014 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Fungsi, Tugas dan Wewenang Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
12	Peraturan Direksi Nomor PERDIR/18/092015 Tentang Pedoman Tata Kelola Yang Baik (<i>Good Governance</i>) BPJS Ketenagakerjaan
13	Keputusan Presiden Nomor 25/P Tahun 2016 Tentang Pengangkatan Dewan Pengawas dan Direksi BPJS Ketenagakerjaan Masa Jabatan 2016 – 2021
14	Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
15	Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2013 Tentang Bentuk Dan Isi Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial

Sumber : Data diolah dari Laporan Tahunan 2019

Dilihat dari hasil observasi dan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi dari prinsip tegaknya supremasi hukum mengenai penegakan regulasi hukum untuk menjamin program jaminan sosial, hak dan kewajiban peserta sudah berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga meminimalisir terjadinya maladministrasi atau pelanggaran lainnya yang jika dilakukan akan dikenakan sanksi administratif sesuai dengan regulasi yang mengatur hal tersebut.

b) Berdasarkan indikator tegaknya supremasi hukum mengenai audit internal dan eksternal dalam pelaksanaan *good governance*, peneliti kemudian mewawancarai Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan mengatakan bahwa :

“Audit internal BPJS Ketenagakerjaan itu ada namanya Dewan Pengawas dan Direksi yang merupakan Komite *Good Governance* itu sendiri dan juga Pengawas Internal. Ada juga Satuan Pengawas Internal BPJS Ketenagakerjaan yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama. Untuk eksternalnya ada namanya Wasrik.”

Selanjutnya dilakukan juga wawancara dengan Pegawai BPJS yang mengatakan bahwa :

“Tim audit bekerja memeriksa ketika menjelang akhir tahun untuk menilai hasil kinerja pegawai selama satu tahun bekerja dan dengan audit tersebut BPJS Ketenagakerjaan mengetahui letak kekurangan dan kelebihan dari kinerja para pegawai”.

Pada hasil observasi dan wawancara dapat dilihat bahwa BPJS Ketenagakerjaan memiliki audit internal maupun eksternal untuk menilai kinerja dan juga kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BPJS terlebih juga dengan adanya Komite *Good Governance* yang dimana mengawasi langsung proses implementasi dari prinsip-prinsip *good governance* yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan dan Wasrik (Unit Pengawasan dan Pemeriksaan) sebagai audit eksternal dari BPJS Ketenagakerjaan. Mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan hasil kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan perlu ditingkatkan lagi melihat adanya pernyataan dari para pegawai bahwa masih terdapat kekurangan dari hasil kinerja yang sudah diaudit.

c) Berdasarkan indikator tegaknya supremasi hukum mengenai manajemen risiko, peneliti kemudian mewawancarai Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan mengatakan bahwa :

“Untuk implementasi *good governance* BPJS Ketenagakerjaan itu melakukannya dengan 4 peran dan salah satunya itu dengan manajemen risiko. BPJS Ketenagakerjaan menerapkan

Manajemen Risiko Terintegrasi, yang dimaksud proses yang dipengaruhi seluruh personil Badan serta mengelola risiko agar sesuai dengan selera risiko Badan, untuk memberikan upaya pemastian atas pencapaian tujuan-tujuan Badan itu sendiri.”

Jika dilihat dari wawancara di atas, BPJS Ketenagakerjaan sadar akan hambatan-hambatan yang harus ditemukan solusinya atau diminimalisir dengan manajemen risiko. Dengan hasil observasi juga ditemukan bahwa BPJS Ketenagakerjaan melakukan pemenuhan ketentuan hukum dan peraturan perundangan, mengelola benturan kepentingan yang ada, mengalokasikan sumber daya yang memadai bagi pelaksanaan proses manajemen risiko, serta melakukan pengembangan terhadap kapabilitas internal dalam menjaga dan meningkatkan efektivitas praktik manajemen risiko secara berkelanjutan.

4.2.1.4 Indikator Partisipasi

Partisipasi adalah keterlibatan pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan untuk membangun kerjasama dalam mendukung program jaminan sosial, mewujudkan pengambilan keputusan yang lebih baik, menumbuhkan kepercayaan di antara pemangku kepentingan, dan meningkatkan transparansi.

Implementasi prinsip partisipasi dalam *good governance* yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan sekiranya sudah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari indikasi adanya kemudahan dalam memperoleh akses atas prosedur dan tata cara pelayanan dari personil kepada peserta, penekanan atas informasi tentang tidak adanya pungutan liar atau gratis dalam memberikan pelayanan kepada peserta, dan strategi atau kebijakan yang jelas disampaikan kepada Kantor Cabang.

Kemudian dengan tersedianya akses pengaduan untuk masyarakat. Aplikasi *Whistleblowing System (WBS)* BPJS Ketenagakerjaan adalah aplikasi pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. WBS merupakan salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai BPJS Ketenagakerjaan sebagai pihak internal maupun masyarakat luas pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan pihak eksternal untuk

melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai BPJS Ketenagakerjaan.

Bagan 4.4 Alur Pelaporan Pengaduan



Dengan indikator dan penjelasan di atas adapun pertanyaan wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan diantaranya Kepala Kantor Cabang, Kepala Bidang Pelayanan, Pegawai BPJS Ketenagakerjaan serta Peserta BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan.

a) Berdasarkan indikator partisipasi mengenai kemudahan akses untuk mendapat informasi publik, peneliti kemudian mewawancarai Kepala Bidang Pelayanan yang mengatakan bahwa :

“BPJS Ketenagakerjaan mempunyai situs resmi yaitu www.bpjsketenagakerjaan.go.id dimana semua informasi publik sudah disediakan oleh kami di dalam laman website tersebut mulai dari alur pendaftaran secara online ataupun datang ke kantor cabang, informasi terkait program jaminan sosial, jumlah iuran yang harus dibayarkan oleh peserta atau perusahaan sampai bagaimana tata cara pembayarannya.”

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu Peserta BPJS yang berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa :

“BPJS punya website dengan informasi persyaratan

pendaftaran, dijelaskan juga bagaimana cara bayarnya kalau kita malas datang ke kantor cabang BPJS. Aksesnya mudah tidak perlu ada registrasi atau apapun jadi bisa langsung dilihat di websitenya semua informasi tentang program jaminan BPJS.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pegawai serta peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat dilihat bahwa BPJS Ketenagakerjaan sudah dengan optimal mengimplementasikan prinsip partisipasi mengenai kemudahan akses informasi publik yang pada nyatanya telah tersedia secara lengkap di *website* resmi milik BPJS Ketenagakerjaan. Selama observasi berlangsung juga ditemukan kebenaran akan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Kantor Cabang dan Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di atas bahwa semua informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah tersedia dan mudah untuk diakses hanya dengan mengunjungi *website* milik BPJS Ketenagakerjaan.

b) Berdasarkan indikator partisipasi mengenai ketersediaan pengelolaan pengaduan masyarakat, peneliti kemudian mewawancarai Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan mengatakan bahwa :

“Kita mempunyai sebuah aplikasi bernama *Whistleblowing System* (WBS) BPJS Ketenagakerjaan yaitu aplikasi pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan sama pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.”

Selanjutnya dilakukan juga wawancara dengan Pegawai BPJS yang mengatakan bahwa :

“BPJS Ketenagakerjaan memiliki wadah tersendiri mengenai alur pengaduan masyarakat terkait pelayanan tetapi kerap kali masyarakat menyampaikan keluhannya pada ulasan-ulasan sosial media sehingga terkadang pengaduan tersebut terlewat untuk dikelola”.

Pada hasil wawancara dan observasi dapat dilihat bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada BPJS Ketenagakerjaan dapat disampaikan

melalui aplikasi resmi yang mereka miliki dan juga laman sosial media BPJS Ketenagakerjaan yang tentunya mempermudah proses pelaporan pengaduan masyarakat karena saat ini hampir seluruh masyarakat Indonesia menggunakan sosial media dalam kehidupan sehari-hari. Tetapi mungkin pengaduan masyarakat itu terjadi karena penilaian dari masing-masing individu yang berbeda seperti misalnya untuk proses klaim itu akan diproses dalam waktu 3-5 hari, untuk sebagian peserta itu waktu yang cepat tetapi untuk sebagian lainnya itu waktu yang lama sehingga muncul pengaduan-pengaduan yang banyak tersebar di sosial media seperti sekarang ini.

4.2.1.5 Indikator Daya Tanggap

Daya tanggap adalah kemampuan dan itikad baik BPJS untuk berinovasi dan bermbah secara positif untuk memenuhi mandatnya menyelenggarakan Jaminan Sosial dan merespon perubahan kebutuhan peserta. Inovasi dalam tata kelola atau perubahan yang positif, efeknya adalah untuk menciptakan efisiensi dan meningkatkan *performance* badan. Melakukan pengelolaan badan untuk meningkatkan produktivitas dan menciptakan inovasi sehingga efisiensi dan *performance* badan meningkat.

BPJS memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat dengan berinovasi memberikan pelayanan secara langsung di kantor cabang dan melalui inovasi layanan digital yaitu aplikasi JMO milik BPJS Ketenagakerjaan. Layanan digital tersebut juga menjadi salah satu upaya untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pada masalah antrean yang panjang. Layanan secara online tersebut juga menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan kualitas dan kapasitas layanan kepada masyarakat, terlebih pada masa pandemi yang menyebabkan adanya pembatasan mobilitas sosial. Penerapan teknologi informasi tersebut dimaksudkan untuk mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat sehingga lebih efektif.

Dengan hasil observasi dan indikator di atas adapun pertanyaan wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan diantaranya Kepala Kantor Cabang, Pegawai BPJS Ketenagakerjaan dan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan.

a) Berdasarkan indikator daya tanggap mengenai pelayanan yang mudah, peneliti kemudian mewawancarai Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan mengatakan bahwa :

“Betul, pelayanan BPJS sekarang sudah bisa dilakukan dengan dua cara yaitu secara online melalui aplikasi BPJS Ketenagakerjaan yaitu JMO dan juga datang ke kantor cabang terdekat untuk proses pendaftaran ataupun klaim jaminan BPJS yang artinya setiap masyarakat bisa mengurus keperluan BPJS Ketenagakerjaan diseluruh kantor cabang yang tersebar di Indonesia.”

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu Peserta BPJS 1 yang berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan sudah bisa dilakukan lebih mudah karena bisa diakses lewat online tetapi kualitas pelayanan aplikasinya sangat buruk, aplikasi seringkali error, tidak bisa cek saldo dan sulit untuk melakukan pengkinian data”.

Selanjutnya dilakukan juga wawancara dengan Peserta BPJS 2 yang berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa :

“Saat ini bisa klaim melalui online tetapi aplikasinya buruk. Masalah terkait tidak bisa melakukan pengkinian data sampai verifikasi biometrik sudah 3 kali karena selalu *forcedclose* aplikasi JMO-nya. Sistemnya kurang baik jadi mohon diperbaiki”.

Pada hasil wawancara dan observasi dengan pegawai serta peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat dilihat bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan dapat dilakukan secara online maupun datang ke kantor cabang terdekat sehingga lebih praktis untuk masyarakat mendapat pelayanan sesuai

kebutuhannya. Namun, mengenai pelayanan yang dapat diakses secara online masih jauh dari kata optimal karena banyaknya keluhan-keluhan dari pengguna BPJS Ketenagakerjaan yang menyatakan bahwa aplikasi online ataupun situs online milik BPJS Ketenagakerjaan sangat sulit diakses dalam arti system layanan online tersebut sering error dan tidak merespon permintaan peserta pengguna aplikasi BPJS sehingga tidak dapat dijadikan solusi untuk efektivitas dan efisiensi pelayanan serta terkadang ada permasalahan-permasalahan peserta BPJS yang tidak terselesaikan oleh BPJS karena biasanya masalah tersebut berkaitan dengan data kependudukan yang harus diurus secara langsung oleh peserta BPJS ke pihak terkait seperti misalnya ke DISDUKCAPIL.

- b) Berdasarkan indikator transparansi mengenai penjelasan informasi untuk persyaratan yang diperlukan saat pendaftaran maupun proses klaim jaminan sosial, peneliti kemudian mewawancarai Kepala Bidang Pelayanan terkait indikator diatas yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan dilakukan secara manual dengan datang ke kantor cabang terdekat dan juga online melalui website BPJS Ketenagakerjaan dan juga aplikasi kita yang bernama JMO. Laman website dan juga aplikasi JMO itu sudah dilampirkan secara jelas apa saja sekiranya persyaratan yang dibutuhkan ketika ingin melakukan pendaftaran BPJS ataupun ingin mengajukan klaim jaminan dan juga ketika peserta BPJS datang langsung ke kantor cabang maka petugas *Customer Service* kami dengan jelas menyampaikan apa saja persyaratan yang dibutuhkan peserta BPJS tersebut sesuai dengan kebutuhannya.”

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu Peserta BPJS 1 yang berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa :

“Sejauh ini pelayanannya sudah cukup memuaskan ya karena juga sudah ada di website onlinenya bagaimana cara klaim dan sebagainya jadi sudah disediakan dengan jelas dan peserta bisa langsung datang ke kantor dengan membawa persyaratan-persyaratan yang diminta. Sudah lebih mudah sekarang pelayanannya jadi cepat paham.”

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keterbukaan informasi mengenai persyaratan dalam pengurusan administrasi sudah berjalan cukup baik karena semua berkas-berkas persyaratan yang dibutuhkan peserta BPJS untuk klaim ataupun mendaftar sudah tertera dalam laman *website* resmi milik BPJS, aplikasi BPJS yaitu JMO dan juga dijelaskan secara langsung oleh *Customer Service* jika peserta BPJS datang langsung ke kantor cabang terdekat.

Tabel 4.4
Alur Pendaftaran BPJS

Pendaftaran Online	Pendaftaran di Kantor Cabang
Klik portal pendaftaran layanan	Isi formulir dokumen pendaftaran kepesertaan dengan lengkap
Pilih “Pendaftaran Peserta” dan pilih Penerima Upah	Ambil nomor antrian dulu untuk layanan pendaftaran
Masukkan alamat email dan kode captcha, klik DAFTAR	Tunggu hingga nomor antrian kamu dipanggil
Cek email dan klik aktivasi pendaftaran	Dapatkan jumlah iuran yang harus kamu bayarkan
Isi data yang tampil pada layar monitor sesuai dengan data perusahaan anda	Menerima tanda terima dokumen pendaftaran
Lakukan pembayaran setelah mendapatkan iuran melalui email	Melakukan pembayaran iuran
Peserta mendapatkan kartu digital melalui email atau diambil di Kantor Cabang terdekat	Setelah pembayaran iuran kamu berhasil, kamu akan menerima sertifikat kepesertaan dan Kartu Peserta

Sumber : <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/penerima-upah.html>

- c) Berdasarkan indikator daya tanggap mengenai disiplin dalam memberikan pelayanan, peneliti kemudian mewawancarai Pegawai BPJS yang mengatakan bahwa :

“Kedisiplinan pegawai BPJS bisa dinilai masih belum maksimal terlebih mengenai ketepatan waktu untuk datang ke kantor yang masih menjadi persoalan dikalangan pegawai tetapi untuk pegawai pelayanan sejauh ini sudah diupayakan maksimal meski masih menerima berbagai keluhan mengenai petugas yang tidak ramah dalam melayani peserta”.

Selanjutnya dilakukan juga wawancara dengan Peserta BPJS 3 yang berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa :

“Kurang disiplin terkait proses pencairan setelah berkas sudah valid sementara sudah menunggu selama 14 hari kerja sehingga tidak sesuai dengan aturan di Undang-Undang jika proses pencairan hanya 3 hari setelah proses berkas selesai”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pegawai dan peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat dilihat bahwa kedisiplinan petugas pemberi layanan belum diimplementasikan dengan optimal ketika melayani masyarakat memenuhi kebutuhannya terkait BPJS. Terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat pengguna BPJS Ketenagakerjaan mengenai kedisiplinan petugas layanan terlebih mengenai proses pencairan klaim yang tidak sesuai dengan durasi waktu yang telah ditentukan serta masih terdapat petugas layanan yang tidak melayani peserta sesuai dengan SOP yaitu tidak ramah saat melayani peserta.

d) Berdasarkan indikator daya tanggap mengenai adil dalam memberikan pelayanan, peneliti kemudian mewawancarai Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan mengatakan bahwa :

“Pasti adil pelayanan yang kita berikan ke masyarakat. Selain itu juga kita berlaku adil kepada pemangku kepentingan sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang mereka berikan ke BPJS Ketenagakerjaan tanpa membedakan suku, agama, ras, gender dan kondisi fisik.”

Selanjutnya dilakukan juga wawancara dengan Peserta BPJS yang berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa :

“Adil karena semua dilayani sesuai dengan kebutuhan atau masalah mereka masing-masing. Terus juga petugasnya teliti

ketika menjelaskan tentang prosedur ke peserta BPJS yang sudah lanjut usia karena mereka banyak datang untuk klaim JHT”.

Hasil wawancara di atas membuktikan bahwa implementasi prinsip daya tanggap terkait keadilan petugas pemberi layanan sudah dijalankan dengan baik tanpa membedakan status sosial, suku, agama, ras, gender dan kondisi fisik. Untuk para pemangku kepentingan yang berkontribusi dalam BPJS Ketenagakerjaan juga diperlakukan secara setara dan wajar sesuai dengan bagaimana andil mereka dalam proses kemajuan BPJS Ketenagakerjaan.

Dengan penjabaran visi misi, kode etik kelembagaan, nilai budaya, peran pemerintah dalam penerapan *good governance* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik BPJS Ketenagakerjaan sampai dengan laporan konkrit terkait kepesertaan dan juga keuangan peserta dari BPJS Ketenagakerjaan dapat diartikan bahwa BPJS Ketenagakerjaan sudah berusaha dan berupaya semaksimal mungkin mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* guna tercapainya pemerintahan yang terkelola dengan baik. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tentunya sangat dipengaruhi dengan bagaimana lembaga tersebut memberikan pelayanan sesuai dengan SOP dan juga regulasi yang telah diatur sebelumnya.