

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KECAMATAN LASUSUA

Ilmawaddah Jufri. P¹*, Lukaman Hakim² Nur Wahid³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The application of e-government in the context of realizing good governance was a form of improving the quality of public services, increasing active participation in providing information to the public, and increasing the need to be more effective in providing information. This study aimed to determine the implementation of e-government in BPJS Kesehatan in Lasusua District. This study used a qualitative examination procedure. Data was collected through techniques; interviews, observations and documentation. The results of research regarding the application of e-government in improving BPJS Health services in Lasusua District showed that; (1) the willingness of the BPJS head to implement e-government in providing services (2) for the government to provide the benefits of open, participatory, innovative and accountable governance. The benefit for the community made it easier to obtain health services. (3) resources, including human resources and financial resources to support the sustainability of e-government implementation.

Keywords: *e-government, public/health services, services*

Abstrak

Penerapan *e-government* dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik merupakan bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik, peningkatan partisipasi aktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat, dan peningkatan kebutuhan untuk lebih efektif dalam memberikan informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *e-government* di BPJS Kesehatan di kecamatan lasusua. Penelitian ini menggunakan tata cara pemeriksaan kualitatif. Data dikumpulkan melalui teknik; wawancara, observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian mengenai penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Kecamatan Lasusua menunjukkan bahwa; (1) adanya kemauan kepala BPJS dalam menerapkan *e-government* dalam pemberian pelayanan (2) bagi pemerintah memberikan manfaat penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif dan akuntabel. Manfaat bagi masyarakat adalah mempermudah untuk memperoleh pelayanan kesehatan. (3) sumber daya, antara lain sumber daya manusia serta sumber daya finansial untuk menunjang keberlangsungan penerapan *e-government*.

Kata kunci: *e-government, pelayanan, pelayanan publik/kesehatan*

* ilmawaddahjufri@gmail.com

PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan pemberian fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi kepada masyarakat umum, serta membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat. Secara konseptual, *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain, didalamnya melibatkan otomisasi dan komputersasi pada prosedur *paper based* yang akan mendorong cara baru dalam kepemimpinan, cara baru dalam mendiskusikan dan menetapkan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis, cara baru dalam mendengarkan warga dan komunitas, serta cara baru dalam mengorganisasi dan menyampaikan informasi (Pascual, 2003).

Pengembangan *E-Government* dilakukan dalam rangka mencapai *good government*, yang menurut Bank Dunia didefinisikan sebagai layanan publik yang efisien, sistem pengadilan yang dapat diandalkan, serta pemerintahan yang bertanggung jawab kepada publik.

Di tingkat nasional, inisiatif *penerapan E-Goverment* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Inpres No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (telekomunikasi, media dan informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi (Huda, 2016).

Penerapan *Electronic Government* dalam rangka mewujudkan *Good Government* adalah salah satu wujud untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dalam memberikan informasi. Dalam hal ini Pemerintah sebagai penyelenggara *Good Government*, masih banyak menemukan hambatan dalam penerapannya. Untuk menjalankan tugas dan wewenangnya Pemerintah mempunyai regulasi hukum yaitu ketentuan Pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 yang menyebutkan perintah dibentuknya Undang-undang organik tentang pemerintahan di daerah. (Wijaya, 2015).

Selanjutnya Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik menjadi pendorong

pokok dan menjadi berarti oleh seluruh birokrat dan elemen *good governance*. Para aktor rakyat, elemen-elemen dalam masyarakat sipil dan dunia bisnis masing-masing mempunyai keperluan atas pembaruan kapasitas pelayanan publik. Ada 3 poin berarti yang mendasar agar pembenahan pelayanan publik bisa meningkatkan implementasi *good governance* di Indonesia. Pertama, pembenahan kapabilitas pelayanan publik dilihat berarti oleh pemangku kepentingan, yakni birokrasi, warga, dan bidang usaha. Kedua, publik merupakan bidang dari ke 3 elemen *good governance* melaksanakan korelasi yang paling intensif. Ketiga, kualitas-kualitas yang sepanjang itu bercirikan implementasi *good governance* menafsirkan dengan makin gampang serta absolut lewat pelayanan publik (Maryam, 2016).

Dalam hal ini penulis dapat mengkaji pada akhirnya implementasi yang baik dari *E-government* akan mendukung terwujudnya pelayanan public yang baik dalam birokrasi, karena pelayanan public yang baik akan menjadi penggerak agar tercapainya *good governance* disuatu instansi atau daerah, sehingga pelayanan yang maksimal akan direspon positif oleh masyarakat ataupun stakeholder.

Masalah kesehatan di Indonesia yang tidak kunjung usai membuat pemerintah harus mengambil tindakan supaya masyarakat tetap dapat merasakan keadilan dan memperoleh haknya serta tidak menimbulkan kerugian. Guna meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat pemerintah mengadakan jaminan sosial. Jaminan sosial ini diselenggarakan oleh pemerintah yang berguna untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak, dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, AKSES dan yang terbaru adalah Badan Pelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (M. Pertiwi & Nurcahyanto, 2017) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) kemudian berubah menjadi Badan Hukum Publik yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Kualitas dalam pelayanan menjadi hal yang paling utama untuk diperhatikan agar tercapainya tujuan dari instansi pemberi pelayanan tersebut. Terdapat berbagai ukuran yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Secara umum ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Reabilitasnya/keandalan (*reability*), (2) Daya Tanggap (*responsiveness*), (3)

Jaminan (*assurance*), (4) Empati (*empaty*), (5) Bukti Fisik (*tangible*). Jika kelima dimensi tersebut dapat dilaksanakan dengan optimal maka pasien akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan terkait.

Permasalahan yang terjadi terkait dengan pelayanan di kantor Dinas BPJS di Kecamatan Lasusua dimana kurang efisien dan efektifnya pelayanan yang di berikan, dimana birokrasi pelayanan di kantor BPJS masih jauh dari harapan ditemukan banyak keluhan dan komplain dari peserta BPJS antara lain pelayanan pengurusan kartu BPJS, yang kurang memuaskan, pemberian pelayanan yang berbeda-beda, sistem administrasi yang kurang teratur, kurangnya tenaga yang melayani masyarakat, sehingga antrian yang sangat panjang dan memakan waktu berjam-jam. Hal ini menggambarkan bahwa masih kurang profesionalnya birokrasi pelayanan publik.

Sejak dicanangkannya program JKN di Sulawesi Tenggara jumlah masyarakat yang mendaftarkan diri dan keluarganya terus meningkat. Animo untuk mendapatkan kartu peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS menjadi harapan bagi masyarakat dalam menemukan solusi

dari permasalahan kesehatan yang selama ini merupakan barang “Mahal”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemelitia kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam hal ini bertujuan memberikan gambaran secara factual objek yang akan diteliti. Tipe penelitian ini adalah tipe studi kasus, penelitian ini dilakukan berdasarkan kejadian yang terjadi dan untuk memberikan pemecahan masalah sehingga dalam pelaksanaan peneliti tidak terbatas pada pengumpulan data. Dasar penelitian ini fokus pada Penerapan E-government Dalam Meningkatkan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kecamatan Lasusua.

HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Government merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. *E-Goverment* biasa dikenal *E-Gov*, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. *E-Government* adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi

informasi dan komunikasi

Permasalahan yang terjadi dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat terkait dengan layanan kesehatan BPJS sangat sulit di akses masyarakat karena sistemnya yang dianggap terlalu berliku-liku dan menyulitkan masyarakat. oleh sebab itu, Teknologi informasi dan komunikasi melalui Penerapan *E-Government* memberikan kemudahan pelayanan pemerintahan dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat.

Penelitian tentang Penerapan E-Govermend Dalam Meningkatkan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Kecamatan Lasusua berdasarkan indikator (1) *Support* (2) *Capacity* (Sumber Daya) (3) *Value* (Manfaat):

Support

Menurut Indrajit support adalah elemen penting dalam pengembangan *e-government*. Dalam pengembangan *e-government* perlu dukungan atau disebut *political will* dari pejabat public. Hal ini agar konsep *e-government* dapat diterapkan. Tanpa adanya support itu berbagai inisatif pembangunan dan pengembangan *E-government* tidak terlaksana.

Elemen pertama dan paling penting yang harus dimiliki di dalam

penerapan E-government adalah support yaitu dukungan untuk diterapkannya Egovernment, baik dukungan dari pemerintah, masyarakat setempat, maupun pihak stakeholder atau swasta.

Adanya Kemauan Kepala BPJS Kecamatan Lasusua Menerapkan E-Government dalam Memberikan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh BPJS kesehatan dilaksanakan secara standar dari kantor pusat sampai dengan kantor kabupaten, dalam rangka pelaksanaan *E-Government* BPJS kesehatan mendapat apresiasi dan penghargaan dari *digital Technology dan innovation Awar d 2021* yang di selenggarakan oleh *ITECH –IT Telco performance dan competitiviveness sebagai The Best Digital Technology Development Team In Social Security Provider Serta The Best Digital Officer In Digital Transformation*, serta dinilai telah sukses dalam melakukan transformasi teknologi digital untuk meningkatkan kinerja organisasi dan pelayanan terhadap peserta maupun mitra kerja.

BPJS kesehatan telah memanfaatkan *Tele-consultation* dalam melakukan kontak dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP)

melalui aplikasi mobile JKN dan mobile JKN faskes. Sealing itu, BPJS telah mengembangkan inovasi dalam hal pelayanan administrasi kepesertaan tanpa tatapan muka melalui BPJS kesehatan care center 1 500 400, Mobile JKN CHIKA), *voice interavic* JKN (VIKA), pelayanan administrasi melalui whatsapp PANDAWA) hingga pengiriman kartu peserta melalui pos, juga dengan layanan administrasi melalui direct di media sosial resmi BPJS kesehatan.

Adanya Aturan yang Mengatur Penerapan *E-Government*

Adanya aturan yang mendukung penerapan *E-Government* di instansi Pemerintahan. Terkait dengan aturan dalam pelaksanaan *E-Gov* dalam pelayanan di BPJS Kecamatan Lasusua, aturan yang dilaksanakan mengaju kepada aturan internal yang berlaku di BPJS itu sendiri, serta Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan NO 4 Tahun 2020 Pasal 1 Tentang Petunjuk Teknis Penjaminan Pelayanan Kesehatan Dengan Asuransi Kesehatan Tambahan Dalam Program Jaminan Kesehatan, serta perda Kabupaten Kolaka Utara No 10 Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal (SPM) bidang kesehatan.

Pelaksanaan *E-government* di BPJS kesehatan sebagaimana yang juga dilaksanakan oleh kantor BPJS kesehatan kecamatan lasusua dilaksanakan dengan mengacu pada internal yang berlaku di BPJS kesehatan, serta selalu mengikuti aturan-aturan yang berlaku dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Value

Menurut Indrajit, value merupakan sumber daya yang perlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan

Kunci kesuksesan penerapan *e-government* ialah *value*. Penerapan *E-government* mempunyai berbagai manfaat terutama bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Penerapan *E-government* dalam pelayanan pendataan masyarakat melalui program JKN-KIS ini dilihat dari segi manfaat sudah di asakan oleh masyarakat, dimana masyarakat dapat terdata dengan valid sesuai keadaan dilapangan. Masyarakat juga dengan mudah mendapatkan informasi mengenai bantuanbantuan sosial yang disalurkan oleh pemerintah.

Pemerintah sangat mengapresiasi pelaksanaan *E-government* di BPJS kesehatan karena sangat memudahkan koordinasi dan komunikasi dalam

menyukseskan pelaksanaan program JKS-KIS kepada masyarakat, Integrasi aplikasi P-care dengan Temenin (*Telemedicine Indonesia*) kementerian kesehatan, untuk program *Telemedicine* Dashboar JKN yang dimanfaatkan oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi terkait program JKN.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihakpihak lainnya. SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Salah satu keuntungan yang di dapatkan masyarakat dengan adanya *E-*

Government adalah mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan, apalagi elama ini suatu permasalahan yang terjadi dalam lingkup BPJS adalah banyak masyarakat yang kesulitan untuk mempeoleh kesehatan gratis, padahal pemerintah telah mengeluarkan Kartu Kesehatan gratis bagi masyarakat yang kesulitan dalam ekonomi.

Sumber Daya

Menurut Indrajit, Faktor Capacity adalah ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dalam pengembangan dan pembangunan konsep *E-government* agar dapat terwujud.

Mengenai pendanaan dalam pengembangan *E-government* di BPJS Kecamatan Lasusua itu sendiri sudah memiliki anggaran yang mencakup semua kegiatan tidak terkecuali untuk anggaran dalam melakukan kegiatan bimbingan teknis kepada seluruh operator di BPJS Kecamatan lasusua. Mengenai alokasi dana yang dikeluarkan dalam kegiatan yang berkaitan dengan penerapan *E-Government* berasal dari APBN kementerian kesehatan. Sedangkan setelah dilakukan evaluasi dalam hal pengadaan barang berupa laptop kepada operator, maka diperlukannya anggaran untuk memberikan pengembangan

program JKN-KIS ini baik itu terkait internet dan sebagainya agar perkembangan program ini terus berlanjut dan semakin sukses maka untuk pendanaan dalam hal ini menggunakan dana masing-masing.

Ketersediaan sumber daya finansial merupakan faktor sukses dari program JKN-KIS. Tentu ini adalah sesuatu yang sangat esensial. Sulit untuk suatu program dapat berjalan dengan baik dan lancar jika faktor finansial itu tersendiri tidak tercukupi. Di Kantor BPJS Kecamatan Lasusua itu sendiri pihak kantor dinas menjamin finansial cukup sebelum dilakukan nya suatu kegiatan.

Ketersediaan sumber daya manusia yang merupakan hal yang sangat penting dalam konsep penerapan *E-government* karena dengan adanya ketersediaan sumber daya manusia yang memadai akan mendorong pengembangan dan implementasi *E-government*, sebaliknya apabila sumber daya manusia yang tersedia tidak memenuhi harapan yang diinginkan maka hal ini dapat menghambat pengembangan *E-government*.

KESIMPULAN

Support, Penyelenggaraan pelayanan publik oleh BPJS kesehatan dilaksanakan secara standar dari kantor

pusat sampai dengan kantor kabupaten, dalam rangka pelaksanaan *E-Government* BPJS kesehatan mendapat apresiasi dan penghargaan dari digital *Technology dan innovation Award 2021 yang di selenggarakan oleh ITECH –IT Telco performance dan competitiviveness sebagai The Best Digital Technology Development Team In Social Security Provider Serta The Best Digital Officer In Digital Transformation*, serta dinilai telah sukses dalam melakukan transformasi teknologi digital untuk meningkatkan kinerja organisasi dan pelayanan terhadap peserta maupun mitra kerja.

Manfaat, SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Sumber daya, Ketersediaan sumber daya manusia yang merupakan

hal yang sangat penting dalam konsep penerapan *E-government* karena dengan adanya ketersediaan sumber daya manusia yang memadai akan mendorong pengembangan dan implementasi *E-government*, sebaliknya apabila sumber daya manusia yang tersedia tidak memenuhi harapan yang diinginkan maka hal ini dapat menghambat pengembangan *E-government*.

Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: ANDI.

REFERENSI

- Pascual, S. (2003). *Nutrition and feeding of fish*. New York: Van Nostrand Reinhold, p.11-91.
- Huda, M. (2016). *Model-Model Pengajaran dan Pembelajaran: Isu-Isu Metodis dan Paradigmatis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wijaya, (2015). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal kebijakan dan manajemen Publik*, 2(1). Diakses pada 20 April 2022.
- Maryam. (2016). Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Majalah Ilmiah Pawitaan*. Voll 20(01). Diakses pada 20 April 2022.
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna Jasa Bpjs Kesehatan di Puskesmas Srandol). *Journal Of Public Policy and Management Review*, 6(2).
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan*