

## ETIKA BIROKRASI PADA BADAN PEYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI KABUPATEN GOWA

Ananta Ilham Nasdir<sup>1\*</sup>, Samsir Rahim<sup>2</sup>, Riskasari<sup>3</sup>

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 purpose of this study was to determine bureaucratic ethics in the administration of social security (BPJS) in Gowa Regency. This type of qualitative descriptive research is to describe, describe and explain according to the problem of the results of research and objective history, qualitative methods are also referred to as artistic methods, because the research process is more artistic in nature and is referred to as interpretative methods and is very relevant to the research location taken. The informants in this study amounted to 5 people. Based on the results of observations, interviews and documents, the research results are in accordance with the theory of Jay M. Shafritz (2012:99) which the author uses in looking at bureaucratic ethics at the Social Security Organizing Agency (BPJS) in Gowa Regency. In the discussion of the results of this study will be described in accordance with the formulation of research problems that will be adapted to the theory of bureaucratic ethics according to Jay M. Shafritz.*

**Keywords:** *ethics, bureaucracy, bpjs*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui etika birokrasi pada penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) Kabupaten Gowa. Jenis Penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan mengurai, menggambarkan dan menjelaskan sesuai dengan masalah hasil dari penelitian dan sejarah objektif, metode kualitatif juga disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni dan disebut sebagai metode interpretative dan sangat relevan dengan lokasi penelitian yang diambil. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang Berdasarkan hasil Observasi, wawancara dan dokumen maka hasil penelitian sesuai dengan teori Jay M. Shafritz (2012:99) yang penulis gunakan dalam melihat Etika birokrasi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Kabupaten Gowa. Dalam pembahasan hasil penelitian ini akan dideskripsikan sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang akan disesuaikan dengan teori etika birokrasi menurut Jay M. Shafritz.

**Kata kunci:** *etika, birokrasi, bpjs*

---

\* anantailhamnasdir@gmail.com

## PENDAHULUAN

Birokrasi memiliki empat peranan penting menurut Michael G. Roskin dalam Yulyana (2017), yang pertama sebagai administrasi dimana berfungsi untuk mengimplementasikan undang-undang yang disusun oleh legislatif dan penafsiran atas undang-undang oleh eksekutif, dengan demikian administrasi berarti pelaksanaan kebijaksanaan umum suatu negara, dimana kebijakan umum itu telah dirancang sedemikian rupa guna mencapai tujuan negara secara keseluruhan. Peran birokrasi yang kedua yaitu, birokrasi berfungsi sebagai sarana pelayanan kepada masyarakat. Peran birokrasi yang ketiga, ialah birokrasi berfungsi sebagai pengaturan dari suatu pemerintahan guna mengamankan kesejahteraan masyarakat. Peran yang terakhir adalah sarana untuk mengumpulkan informasi.

Etika berasal dari bahasa Yunani *ethos* (kata tunggal) yang berarti: tempat tinggal, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat, watak, sikap, cara berpikir. Bentuk jamaknya adalah *ta, etha*, yang berarti adat istiadat. Dalam hal ini, kata etika sama pengertiannya dengan moral. Moral berasal dari kata latin: *Mos* (bentuk tunggal), atau *mores* (bentuk jamak) yang berarti adat istiadat, kebiasaan,

kelakuan, watak, tabiat, akhlak, cara hidup.

Menurut Bertens ada dua pengertian etika: sebagai praktis dan sebagai refleksi. Sebagai praktis, etika berarti nilai-nilai dan norma-norma moral yang baik yang dipraktikkan atau justru tidak dipraktikkan, walaupun seharusnya dipraktikkan. Etika sebagai praktis sama artinya dengan moral atau moralitas yaitu apa yang harus dilakukan, tidak boleh dilakukan, pantas dilakukan, dan sebagainya. Etika sebagai refleksi adalah pemikiran moral.

Etika diartikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan apa yang benar dan apa yang salah. Etika merupakan bidang normatif, karena menentukan dan menyarankan apa yang seharusnya orang lakukan atau hindarkan.

Isu tentang etika dalam pelayanan publik di Indonesia kurang dibahas secara luas dan tuntas sebagaimana terdapat di negara maju, meskipun telah didasari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik adalah masalah moralitas. Etika sering dilihat sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal dalam literatur tentang pelayanan publik dan administrasi publik, etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik

yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayan publik itu sendiri. Padahal fakta di lapangan sering sekali muncul berbagi masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah, antara lain yaitu pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut (Usman, 2016).

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang dan jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17/KEP/M.PAN/2017 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Peraturan Perundang-Undang Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan dibuatnya peraturan untuk meningkatkan layanan kesehatan yaitu: UU SJSN 2004 ditetapkan UU nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang akhirnya resmi berjalan pada tanggal 1 januari 2014.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk pegawai negeri sipil, penerima pensiunan PNS dan TNI/POLRI, Veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat pada umumnya.

Adapun program BPJS itu terbagi dua, yaitu; 1. BPJS ketenagakerjaan menurut UU BPJS berfungsi menyelenggarakan 4 (empat) program, yaitu program jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun, jaminan kematian dan hari tua. 2. BPJS kesehatan berfungsi menyelenggarakan untuk jaminan kesehatan, jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Program BPJS Kesehatan telah diimplementasikan diseluruh Kabupaten di Indonesia. Salah satunya di kabupaten Gowa. Hingga kini pelaksanaan BPJS kesehatan yang dilakukan oleh PPL I (puskesmas dan klinik) maupun PPK II (rumah sakit) dilapangan masih bnyak memenuhi permasalahan. Beberapa fakta terjadi terlantarnya pasien BPJS kesehatan saat mencari pengobatan di puskesmas ataupun rumah sakit, lambatnya pelayanan penanganan terhadap pasien BPJS kesehatan, sulitnya mencari ruangan perawatan rumah sakit.

Semua permasalahan tersebut, pada hakekatnya tidak perlu terjadi secara drastis dan dramatis. Sebagaimana yang pernah dialami selama ini, seandainya pemerintah dan aparatur pemerintahannya memiliki kredibilitas yang memadai dan kewibawaan yang dihormati oleh rakyatnya. Pemerintah yang memiliki etika dan moralitas yang tinggi dalam menjalankan kewenangan pemerintahannya, tentu memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi pula terhadap tuntutan aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Sudah sepantasnya pelayanan dilakukan secara beretika agar tidak adanya kekecewaan dalam suatu masyarakat.

Terkait dengan kurangnya pemahaman birokrat mengenai etika dalam birokrasi sehingga menimbulkan adanya patologi birokrasi dikantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Gowa. Setelah melakukan observasi awal di lapangan terdapat beberapa masalah, yaitu: terdapat kekurangan yang terletak pada profesionalisme Aparatur Pemerintah yang belum dilakukan secara maksimal seperti tidak terdapat ketersediaan Fasilitas di FASKES Tingkat I dan sosialisasi Tentang BPJS Kesehatan kepada masyarakat terutama masyarakat Kabupaten Gowa.

Kemudian, tanggung jawab personal yang belum dilakukan secara maksimal terutama bagi masyarakat yang disebabkan karena adanya aparatur yang keluar saat waktu kerja padahal bukan untuk urusan pekerjaan melainkan urusan pribadi dan kurangnya informasi yang diberikan oleh FASKES tentang prosedur pelayanan sehingga masyarakat komplain terhadap pelayanan yang mereka berikan.

Menurut Rourke dalam Setiawan (2014) birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur, dalam sistem hirarki yang jelas, dilakukan dengan tertulis, oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian dibidangnya.

Etika menurut Bertens dalam Suaib (2018) adalah nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangandari suatu kelompok atau seseorang dalam mengatur tingkah lakunya.

Menurut Frankena yang dikutip oleh Kumorotomo dalam Yuniar dan Sukma (2018) etika mencakup filsafat moral atau pembenaran filosofis. Moralitas sebagai sarana yang meliputi masyarakat yang digunakan sebagai petunjuk dari apa yang dilakukan untuk segala bentuk tindakan laku yang

bermoral. Dengan demikian, moralitas akan sama bentuknya dengan hukum disuatu pihak dan dengan etika dipihak lain. Perbedaan dengan etiket, moralitas memiliki perbandingan yang lebih tinggi tentang 'kebenaran' dan 'keharusan'. Disamping tersebut, moralitas juga bisa dibedakan dengan hukum, sebab hal tersebut tidak dapat diubah melalui kegiatan legislatif, eksekutif dan yudikatif. Demikian tersebut hukuman dalam moralitas tidak mengaitkan kekuatan atau bahaya, melainkan lebih bersifat internal contohnya rasa bersalah, malu dan sebagainya.

Secara epistemologis merupakan etika dan moral mempunyai kesamaan, dengan berjalannya perkembangan ilmu dan kebiasaan dikelompok terpelajar dan perubahan makna ada pergeseran arti. Etika cenderung dipandang sebagai salah satu bagian ilmu dalam pemikiran yang dipelajari nilai baik dan buruk manusia sedangkan moral adalah hal yang memotivasi semua manusia untuk berbuat atau melakukan tindakan yang baik sebagai keajiban atau norma.

Etika birokrasi mencakup kesepakatan antara kepentingan masyarakat, negara dan moral individu secara jujur, selaras, objektif, dan terpadu tanpa ada pemaksaan atas terwujudnya suatu kesepakatan tersebut.

Kesepakatan atau komitmen–komitmen itu merupakan sistem nilai yang harus ditaati oleh semua pihak.

Menurut Madsen dan Shafritz dalam Usman (2016) mengistilahkan etika birokrasi sebagai perilaku pemerintah dalam semua level untuk menghindari penyalahgunaan pekerjaan secara tidak sah, aktivitas mencari keuntungan pribadi.

Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai referensi, acuan, penuntun bagi birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya diantara lain ialah Efisiensi, artinya sikap, perilaku, tidak boros dan perbuatan birokrasi dikatakan baik jika mereka efisien, impersonal, maksudnya dalam melaksanakan kerja sama antara orang yang satu dengan orang yang lainnya secara kolektif di wadah oleh organisasi, dilakukan secara formal, *merytal system*, Nilai ini berkaitan dengan rekrutmen dan promosi pegawai tidak didasarkan atas kekeluargaan atau kerabat, *responsible*, nilai ini adalah berkaitan dengan pertanggung jawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangan.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam bahasa Inggris diistilahkan dengan sebutan *Civil Servant* (Pelayan Publik) yang pada intinya mempunyai

tugas utama melayani kepentingan publik atau rakyat. Di Amerika PNS disebut dengan *Civil Service*. *Civil Service* adalah orang-orang yang bekerja untuk badan pemerintah meliputi yang bekerja di Negara Federal (*Federal State*), Negara (*State*), dan Lembaga Pemerintah Daerah. Masing-masing PNS di sana bertanggung jawab penuh pada daerah yang dikelolanya (Tatang, 2018).

Di Indonesia, secara nasional, etika Pegawai Negeri Sipil masih mengkhawatirkan. Kepatuhan aparat negara para kode etik PNS masih rendah yang berakibat pada rendahnya kualitas pelayanan publik yang mereka berikan pada masyarakat. Di banyak instansi pemerintah terjadi pelanggaran kode etik baik di tingkat pusat maupun daerah. Menurut Fanar dalam Tatang (2018), dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan. Kelemahan itu terjadi sebagai akibat dari, belum ditaatinya kode etika PNS atau kode etik internal di suatu lembaga pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 4 Februari 2021 sampai 2 april 2021. penelitian dilaksanakan dalam waktu selama kurang lebih 2 bulan

setelah diadakan seminar proposal. Lokasi penelitian di kantor BPJS kabupaten Gowa Blok A9, sungguminasa pandang, Jl. Tumanurung Kabupaten Gowa, sulawesi selatan. Jenis Penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan mengurai, menggambarkan dan menjelaskan sesuai dengan masalah hasil dari penelitian dan sejarah objektif, metode kualitatif juga disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni dan disebut sebagai metode *interpretative* dan sangat relevan dengan lokasi penelitian yang diambil.

Adapun tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan fenomologi dan didukung dengan data kualitatif sebagaimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita terkait dengan permasalahan etika birokrasi pada Badan Penyelenggara Jaminan Soasial (BPJS) Kabupaten Gowa. Informan dalam penelitian ini adalah orang – orang yang mampu memberikan informasi terkait fokus kajian penelitian yang digunakan dalam penelitian serta tentang situasi dan kondisi pada lokasi penelitian ini. informan dipilih dengan sengaja dan penuh perencanaan untuk membantu penulis dalam memahami masalah dalam proses penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika birokrasi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Kabupaten Gowa menurut Jay M. Shafritz (2012:99) dapat diukur dari 4 sub indikator yaitu: Efisiensi, Impersonal, *Merytal System* dan *Responsible*.

Berdasarkan hasil Observasi, wawancara dan dokumen maka hasil penelitian sesuai dengan teori Jay M. Shafritz (2012:99) yang penulis gunakan dalam melihat Etika birokrasi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Kabupaten Gowa. Dalam pembahasan hasil penelitian ini akan dideskripsikan sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang akan disesuaikan dengan teori etika birokrasi menurut Jay M. Shafritz.

### **Efisiensi**

Efisiensi yaitu berkenaan dengan ketepatan cara dan tepat waktu. Etika Birokrasi pada Kantor BPJS Kabupaten Gowa dikatakan memiliki etika yang baik apabila dalam memberikan layanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan dan berdasarkan dengan SOP yang berlaku serta penggunaan dana publik untuk kepentingan masyarakat luas. Berkenaan dengan ketepatan cara dan

tepat waktu. Artinya kantor BPJS Kabupaten Gowa dikatakan memiliki etika yang baik apabila dalam memberikan layanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan dan berdasarkan dengan SOP yang berlaku serta penggunaan dana publik untuk kepentingan masyarakat luas.

Berikut Persyaratan Kepesertaan di BPJS Kabupaten Gowa: Kartu Keluarga (KK), Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang dipilih, Email dan Nomor HP aktif, Halaman depan buku tabungan aktif (untuk pendaftaran autodebit iuran), paspor, kartu izin tinggal tetap/sementara, nomor visa tinggal terbatas, surat izin kerja bagi WNA.

Berdasarkan hasil wawancara informan yang telah diperoleh berkaitan dengan indikator Efisiensi dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu dan mengacu pada SOP yang berlaku sebagaimana sesuai dengan peraturan No.1 tahun 2015 BPJS Kesehatan, pembayaran iuran paling cepat dapat dilakukan adalah 14 hari kalender setelah virtual *account* diterima, namun untuk detail waktu yang digunakan untuk penyelesaian pelayanan berdasarkan SOP masih belum transparan sehingga peserta BPJS

Kesehatan Kabupaten Gowa tidak mengetahui hal tersebut.

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa sebagai acuan pelayanannya menggunakan SOP yang berlaku di BPJS kesehatan Kabupaten Gowa yang termasuk pula didalamnya tenggat waktu penyelesaian pelayanan. Namun belum diketahui pasti ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang terdapat didalam SOP. Akan tetapi pada alur layanan waktu tunggu dari antrian sampai pada mendapatkan pelayanan berkisar antara 20 menit sampai dengan 30 menit bahkan lebih dari waktu yang tertera.

Berdasarkan wawancara dan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa berkenaan dengan indikator efisiensi BPJS Kesehatan Kabupaten Gowa belum dapat sepenuhnya dikatakan tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan, namun hal tersebut masih dapat diterima atau dimaklumi oleh para peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Gowa.

### **Impersonal**

*Impersonal* artinya kantor BPJS Kabupaten Gowa dikatakan memiliki etika yang baik apabila dalam melaksanakan pelayanan tidak kepada masyarakat berdasarkan hubungan yang bersifat pribadi diluar pekerjaan.

Artinya kantor BPJS Kabupaten Gowa dikatakan memiliki etika yang baik apabila dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat tidak berdasarkan hubungan yang bersifat pribadi diluar pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara informan yang telah diperoleh berkaitan dengan indikator *Impersonal* dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPJS Gowa tidak berdasarkan pada hubungan pribadi melainkan menyamakan semua layanan baik itu masyarakat miskin, menengah maupun kelas atas yang disesuaikan dengan standar pelayanan. Kemudian etika yang ditunjukkan oleh pegawai layanan juga ramah karena di BPJS Kabupaten Gowa mempunyai sistem menyapa yaitu salam cuaca yang disertai dengan pertanyaan apa yang bisa di bantu untuk masalah keperluan/keluhan terhadap peserta.

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa semua peserta BPJS yang datang ke kantor dilayani berdasarkan nomor antrian sehingga tidak ada layanan yang menunjukkan sistem pribadi melainkan menyamakan semua layanan. Kemudian pegawai BPJS kesehatan melayani dengan sikap yang ramah karena pegawai di BPJS Kabupaten Gowa mempunyai sistem menyapa yang disebut sebagai salam

cuaca yang disertai dengan pertanyaan apa yang bisa dibantu untuk keperluan/keluhan peserta.

Berdasarkan wawancara dan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa berkenaan dengan indikator *impersonal* dapat dikatakan sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dari etika pegawai yang ditunjukkan dengan sikap yang ramah juga tidak adanya sistem layanan berdasarkan kekeluargaan/kekerabatan melainkan menggunakan nomor antrian dimana hal ini semua peserta mendapatkan pelayanan yang sama tanpa dibeda-bedakan.

### ***Merytal System***

Nilai ini berkaitan dengan rekrutmen dan promosi pegawai pada kantor BPJS Kabupaten Gowa tidak didasarkan atas kekeluargaan atau kerabat. namun berdasarkan pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), sikap (attitude), kemampuan (capable), dan pengalaman (experience), sehingga pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Gowa cakap dan profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dan bukan sebaliknya.

Adapun syarat dan ketentuan rekrutmen pegawai tidak tetap (PTT) BPJS Kesehatan: Warga Negara Indonesiaq, Belum menikah saat

mendaftar, Pendidikan D3/D4/S1, IPK minimal 2,75 skala 4, Usia maksimal 25 tahun per 31 Desember 2020, Akreditasi Universitas: diutamakan Minimal B untuk universitas negeri & diutamakan minimal A untuk universitas swasta, Pelamar wajib mengunggah foto selfie di Feed Instagram bersama aplikasi Mobile JKN di smartphone dengan menulis caption bertema “Arti Mobile JKN Dalam Keseharianku” serta diakhiri dengan hashtag #MobileJKNlengkapihariku dan wajib melakukan tag serta follow akun resmi @bpjskesehatan\_riq.

Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta (Front liner; Staf Administrasi Kepesertaan; Staf Penanganan Pengaduan Peserta; Staf Penanganan Pengaduan Peserta di RS;), Bidang Penagihan dan Keuangan (Staf Penagihan), Bidang Penjaminan Manfaat (Staf Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Primer), Bidang Perluasan, Pengawasan dan Pemeriksaan Peserta (Relationship Officer; Staf Administrasi Perluasan Kepesertaan; Staf Administrasi Pemeriksaan), Bidang SDMUKP (Staf Umum dan Kesekretariatan; Sekretaris dan Staf Administrasi).

Khusus untuk penempatan di Kantor Kedepuitan Wilayah & Kantor Pusat yang harus diperhatikan: Waktu

pendaftaran 30 Desember 2020 s.d 5 Januari 2021: Pendaftaran dilakukan melalui website BPJS Kesehatan pada menu banner slide rekrutmen; Pilih lokasi dan job title sesuai peminatan; Pastikan pengunggahan scan berkas (KTP, Surat Lamaran, CV, Ijazah, Transkrip Nilai, Bukti Keterangan Akreditasi Universitas, Surat Keterangan Sehat dan Surat Bebas Narkoba) melalui cloud seperti google drive/dropbox dan pastikan aksesnya tidak dibatasi (public), agar panitia bisa melakukan verifikasi; Akun Instagram tidak di-private, karena panitia hanya akan menilai postingan pelamar yang akun Instagramnya tidak di-private; link pendaftaran yaitu <https://rekrutmen.bpjs-kesehatan.go.id/ptt> dan tidak didasarkan atas kekeluargaan atau kerabat. namun berdasarkan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*), kemampuan (*capable*), dan pengalaman (*experience*), sehingga pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Gowa cakap dan profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dan bukan sebaliknya.

Berdasarkan hasil wawancara informan yang telah diperoleh berkaitan dengan indikator *Merytal system* dapat dipahami bahwa perekrutan pegawai

BPJS kesehatan Gowa dilakukan secara online dengan sistem tes melibatkan pihak orang ketiga yang ahli di bidangnya untuk menghindari adanya interpersi antar pegawai dengan keluarga atau kerabat begitupun dengan tenaga kontak, adapun untuk kenaikan pangkat dinilai dari hasil kerja pegawai dengan mempertimbangkan banyak faktor seperti halnya integritas (gotong royong), professional (sesuai aturan), pelayanan prima (performa), efisisensi (sesuai dengan syarat) kemudian konsistensi, prestasi, attitude, kemampuan, pengalaman kerja dan lain-lain merupakan hal yang paling diutamakan. Dengan hal tersebut juga dirasakan masyarakat terkait profesionalitas bekerja pegawai akan tanggung jawab dalam melakukan pelayanan mulai dari sikap dan kemampuan melayani pegawai yang dinilai sudah baik.

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa *merytal system* pada peregrutan pegawai itu sudah berjalan dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh BPJS kesehatan dan untuk kenaikan pangkat dinilai dari hasil kerja yang di lakukan.

Berdasarkan wawancara dan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa berkenaan dengan indikator *Merytal system* sudah berjalan dengan prosedur

yang sudah di tetapkan baik dari segi kenaikan pangkat dengan harus memenuh beberapa kriteria dan lain-lain. Dan untuk peregrutan pegawai baru BPJS melakukan secara online dan melibatkan orang ketiga untuk mengantisipasi adanya hubungan keluarga.

### ***Responsible***

Nilai ini adalah berkaitan dengan bentuk pertanggung jawaban pegawai kantor BPJS Kabupaten Gowa atas kepedulian dan objektivitas dalam pelayanan menurut penilaian masyarakat dapat di lihat dari pelayanan prioritas sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara informan yang telah diperoleh berkaitan dengan indikator *Responsible* dapat dipahami bahwa pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Gowa dituntut untuk bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan pada bidangnya masing-masing, pegawai wajib untuk menyapa sebagai bentuk keingintahuan pegawai atas kebutuhan masyarakat dan cepat merespon keluhan masyarakat baik itu dengan cara memberikan solusi sesuai dengan kendala dan permintaan yang peserta keluhkan dan untuk masalah keluhan masyarakat bisa dilakukan secara offline yaitu dengan datang ke kantor atau bisa juga secara online

melalui aplikasi bernama MOBILE JKN.

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa tanggapan pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Gowa melayani peserta BPJS sesuai dengan kebutuhan dan keluhan masyarakat berdasarkan pada prosedur yang berlaku.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya maka kesimpulannya sebagai berikut:

Efisiensi berkenaan dengan ketepatan cara dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan menunjukkan bahwa belum dapat sepenuhnya dikatakan efisien dalam penyelesaian pelayanan karena SOP BPJS Kesehatan Kabupaten Gowa yang belum transparan sehingga belum diketahui pasti berapa lama waktu yang harus diselesaikan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan, namun hal tersebut masih dapat diterima atau dimaklumi oleh para peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Gowa.

*Impersonal* berkenaan dengan etika pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada peserta BPJS kesehatan bahwa sudah dapat dikatakan cukup baik, hal ini dapat dilihat pada

dari etika pegawai yang ditunjukkan dengan sikap yang ramah yang didasari oleh salam sapa yang disebut sebagai salam cuaca juga tidak adanya sistem layanan berdasarkan kekeluargaan/kekerabatan melainkan menggunakan nomor antrian dimana hal ini semua peserta mendapatkan pelayanan yang sama tanpa dibedakan.

Dari aspek *Merytal System* perekrutan pegawai maupun promosi sudah berjalan dengan baik sesuai SOP. Mulai dari proses pendaftaran untuk perekrutan maupun promosi pegawai. Karna tidak adanya penerimaan pegawai sejak tiga tahun terakhir begitu juga dengan promosi di kantor BPJS Kabupaten Gowa.

*Responsible* berkenaan dengan bentuk pertanggung jawaban pegawai kantor BPJS Kabupaten Gowa atas kepedulian dan objektivitas dalam melakukan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan dengan hal tersebut dapat dikatakan cukup baik berdasarkan dari pendapat masyarakat begitu pula hasil observasi penelitian bahwa pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Gowa merespon keluhan dan kebutuhan dengan baik dan dengan sikap yang ramah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kumorotomo, wahyudi. 2011. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Setiawan, Irfan. 2014. *Rekonstruksi Birokrasi Pemerintahan daerah*. Intitut Pemerintah Dalam Negeri: Buku Literatur
- Suaib, M, ridha. 2018. Etika Birokrasi studi pelayanan didinas kependudukan dan catatan sipil kota sorong. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 1-10.
- Tatang, N. P. M. (2018). *Model Penerapan Kode Etik Pegawai Negeri Dalam Upaya Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai Negeri Di Kabupaten Ciamis* (Disertasi, Perpustakaan Pascasarjana, Universitas Pasundan).
- Usman, aditama. 2016. *Etika Birokrasi Dalam Implementasi Program BPJS Kabupaten Pinrang* (Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar).
- UU Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS resmi berjalan pada tanggal 1 Januari 2014.
- Yulyana, Dewi. 2017. Reformasi Birokrasi Daerah Di Bali (Sekedar Wacana Retorika Ataupun Realita). *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial, Volume 1 Nomor 2*, 177-190.
- Yuniar, dan Sukma. 2018. *Etika Administrasi Publik*. Jakarta: STIAMI.