

**BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) KESEHATAN SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK**

DOSEN PENGAMPU :
INTAN FITRI MEUTIA, S.A.N.,M.A.,Ph.D



DISUSUN OLEH :
Amelia Elidia Candaw (2356041008)
MANDIRI A

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU P OLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN AJARAN 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang telah disepakati menjadi landasan ideologi bangsa memiliki cita-cita luhur yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Salah satu bentuk konkret dari kesejahteraan umum yang tertuang dalam cita-cita bangsa Indonesia adalah kesehatan yang harus diwujudkan dalam berbagai upaya agar dapat dirasakan kemanfaatan dan keadilannya oleh seluruh rakyat Indonesia.

Selain dalam pembukaan UUD NRI Tahun 1945, kesehatan juga merupakan salah satu hak asasi manusia yang diakui dan tertuang dalam Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dalam pelaksanaannya Negara juga dituntut untuk dapat melaksanakan kewajibannya sebagaimana tertuang dalam Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 untuk bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Dalam menjalankan tugasnya, pemerintah memiliki 4 (empat) fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu: (1) fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), (2) fungsi pembangunan (*development function*), (3) fungsi pemberdayaan (*protection function*), dan (4) fungsi pengaturan (Putri & Murdi, 2019). Dari keempat fungsi tersebut, memang tidak memiliki tingkatan yang berarti harus dilaksanakan semuanya oleh pemerintah, namun fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*) dinilai sangat strategis karena dapat menentukan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat yang merupakan bentuk daripada pelayanan publik.

Oleh sebab itu maka perlu dipahami bahwa prinsip *good governance* menjadi landasan negara dalam menerapkan pelayanan kesehatan (Hasan, Ayuningtyas, & Misnaniarti, 2016) yang berarti memperhatikan pelayanan kesehatan masyarakatnya serta memberi perlindungan hukum dan kepastian hukum dalam penyelenggaraannya.

BAB II

PEMBAHASAN

ANALISIS :

Analisis institusi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan menggunakan teori Resource Allocation Models (Hackman dan Oldham, 1976) dapat dilakukan dengan mempertimbangkan lima dimensi utama karakteristik pekerjaan, yaitu variasi , identitas tugas (task identity), signifikansi tugas (task significance), otonomi (autonomy), dan umpan balik (feedback).

1). Variasi :

Keanekaragaman keterampilan (skill variety) yaitu sejauh mana pekerjaan itu menuntut keragaman kegiatan yang berbeda sehingga pekerjaan itu dapat menggunakan sejumlah keterampilan .dan kemampuan yang berbeda.

BPJS Ketenagakerjaan adalah (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial sebagai lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja. BPJS Ketenagakerjaan mempunyai fungsi dan tanggung jawab seperti, melakukan dan menerima pendaftaran peserta, memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja, menerima bantuan iuran dari pemerintah, mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta, mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial, memberikan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial dan memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

Adapun fungsi utama dari BPJS Ketenagakerjaan yaitu menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dn jaminan hari tua. Adapun fenomena atau isu yang terjadi dibpjs ketenagakerjaan berkaitan dengan

kinerja pegawai seperti halnya pegawai kurang tanggap mengenai penyampaian informasi pencairan klaim dana kepada nasabah dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang baik ini disebabkan karena adanya ketidak lengkapan tugas dalam organisasi, atau pun kemampuan pegawai dalam berkerja, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab dalam berkerja. Budaya kerja dan lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan, yang pada akhirnya memiliki pengaruh terhadap efektivitas Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Kinerja pelayanan yang tinggi maupun yang rendah yang dimiliki oleh pegawai sangat berpengaruh pada suatu perusahaan, adanya kinerja yang tinggi ataupun kinerja yang rendah timbul disebabkan adanya beberapa aspek dalam budaya kerja seperti kuantitas dan kualitas kerja, kemampuan, inisiatif, ketepatan waktu, komunikasi di lingkungan kerja. Serta dapat juga berbagai faktor-faktor yang berpengaruh pada kinerja pegawai yaitu faktor individu, faktor sosial, faktor psikologis yang dialami oleh pegawai di perusahaan, begitupun dalam lingkungan kerja seperti penerangan atau pencahayaan di tempat kerja, sirkulasi udara ditempat kerja, serta keamanan di tempat kerja. Bila salah satu aspek atau faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan dialami pegawai, hal ini akan berpengaruh pada suatu perusahaan. Kinerja pelayanan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu perusahaan. Komitmen organisasi juga memiliki hubungan dengan tingkat absensi seorang pegawai dengan kerjanya. Tingkat komitmen perusahaan yang dimiliki oleh masing- masing pegawai berbeda satu dengan yang lainnya. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung memiliki catatan kehadiran yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang berkomitmen rendah.

2). Identitas Tugas (task identity)

task identity (identitas pekerjaan) merupakan suatu pengetahuan yang dimiliki pegawai akan pekerjaan yang dilakukannya. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang pegawai dapat memiliki kewenangan penuh atau sebagian saja dari keseluruhan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Ada pegawai yang terlibat dari awal sampai akhir secara lengkap akan mengetahui secara komprehensif pekerjaan tersebut, sedangkan pegawai yang terlibat sebagian hanya akan mengetahui apa yang dikerjakannya saja.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan salah satu organisasi publik yang menyelenggarakan layanan jaminan sosial untuk memberikan

perlindungan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia Adanya pemberian jaminan sosial didasarkan pada Pasal 34 ayat (2) UUD 1945 tentang 3 sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dan diatur melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial. Dengan adanya sistem jaminan sosial ini, seluruh pekerja di Indonesia berhak untuk mendapatkan layanan perlindungan yang termasuk dalam program BPJS. Program-program tersebut, yaitu :

- A. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), yaitu program yang memberi manfaat berupa uang tunai dan/atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat Peserta mengalami Kecelakaan Kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja
- B. Jaminan Kematian (JKM), yaitu program yang memberikan manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja.
- C. Jaminan Hari Tua (JHT), yaitu program perlindungan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.
- D. Jaminan Pensiun (JP), yaitu 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.
- E. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), yaitu 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.

Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak bagus terhadap perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah seperti menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh nasabah, fasilitas-fasilitas yang 6 baik, dan juga memberikan informasi-informasi yang dapat memudahkan nasabah, hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Dengan kata lain kepuasan nasabah akan dirasakan oleh nasabah ketika sesuatu yang didapatkan sesuai atau lebih dari yang diharapkan, sesuatu tersebut dapat berupa kualitas pelayanan yang didapatkan. Adapun ketidakpuasan nasabah akan dirasakan oleh nasabah ketika sesuatu yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga tenaga kerja yang telah menjadi nasabah di BPJS Ketenagakerjaan harus terpenuhi hak-haknya.

3). Signifikansi Tugas (task significance)

Signifikansi tugas (task significance) yaitu sejauh mana pekerjaan itu mempunyai dampak yang cukup besar pada kehidupan suatu pekerjaan orang lain. Pendekatan QWL merupakan pendekatan yang berdasarkan faktor luar yang menyatakan pentingnya iklim, desain sosioteknik, dan tim secara keseluruhan. Pendekatan proses informasi social mengemukakan teori kompleks yang menyatakan pentingnya informasi sosial atau isyarat yang mempengaruhi karyawan. Pendekatan karakteristik pekerjaan dilakukan dengan membentuk berbagai keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik terhadap pekerjaan. Pendekatan pengayaan kerja dilakukan melalui pemberian pekerjaan secara vertikal untuk tanggung jawab yang lebih besar.

Karakteristik pekerjaan (job characteristic) yang merupakan bagian dari desain kerja yang memperlihatkan bagaimana pekerjaan tersebut berarti bagi pelaksana pekerjaan, sejauh mana tanggung jawab yang diberikan pelaksana pekerjaan, dan bagaimana pelaksana mengetahui hasil dari apa yang telah dikerjakannya. Teori yang menjelaskan tentang karakteristik pekerjaan dikemukakan oleh Hackman & Oldham's (1974). Tingkat pentingnya tugas (task significance) menggambarkan apakah pekerjaan yang dilakukan mempunyai nilai yang penting dan berharga untuk dilakukan.

4). Otonomi (autonomy)

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang pegawai dapat memiliki kewenangan untuk bisa menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya secara mandiri, atau ada pula yang harus dikerjakan bersama-sama dengan rekan sekerja, atau memerlukan bantuan supervisor. Selain itu, pemberian automy akan merangsang pegawai memiliki kebebasan untuk berinisiatif atau berkreasi sehingga membuat pekerjaan lebih mudah diselesaikan atau bahkan memiliki kualitas yang lebih baik.

Dengan terciptanya sebuah budaya kerja yang efektif dan efisien dalam instansi pemerintahan diharapkan mampu memberikan kontribusi maksimal guna mencapai tatanan bernegara yang baik karena sebagai aparatur negara setiap instansi pemerintahan memiliki tanggung jawab yang sama untuk mencapai hal tersebut. Budaya Kerja adalah suatu kebiasaan dipekerjaan yang dibudayakan dalam suatu kelompok sebagai bentuk kerja yang tercermin dari perilaku mereka dari waktu mereka bekerja sehingga perilaku atau kebiasaan secara otomatis

tertanam di dalam diri mereka sendiri-sendiri. Membangun budaya dimaksudkan juga untuk melindungi dan meningkatkan segi-segi positif, serta berusaha melatih bentuk perilaku tertentu sehingga dapat terbentuk sesuatu hal baru yang tentunya membaik. Kesuksesan dalam melaksanakan kegiatan budaya kerja diantaranya bisa diketahui dari meningkatnya tanggung jawab, meningkatnya disiplin kerja dan taatnya terhadap suatu kaidah/aturan, terciptanya hubungan komunikasi dan interaksi yang lebih harmonis terhadap setiap orang di semua tingkatan, meningkatnya perhatian dan keikutsertaan, meningkatnya kesempatan untuk penyelesaian masalah dan mengurangnya tingkat keluh kesah dan mangkir.

Berdasarkan definisi diatas budaya kerja yang telah diuraikan diatas dapat dinyatakan bahwa budaya kerja adalah himpunan sentral dari asumsi-asumsi dasar dan nilai-nilai, di mana nilai-nilai akan menurunkan prinsip-prinsip. Lebih lanjut penerapan prinsip-prinsip akan menjadi upaya validasi bagi budaya tersebut. Oleh karena itu di dalam suatu organisasi selalu terjadi proses siklus budaya: keyakinan – nilai – prinsip keyakinan. Atau budaya kerja dapat disimpulkan bahwa budaya kerja adalah cara pandang yang menumbuhkan keyakinan atas dasar nilai-nilai yang diyakini pegawai untuk mewujudkan prestasi kerja terbaik. Budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan perilaku Sumber Daya Manusia yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Tujuan budaya kerja antara lain sebagai berikut :

1. Memahami pola kerja suatu perusahaan.
2. Mengimplementasikan pola kerja yang sesuai dengan tempat kerja.
3. Menciptakan suasana harmonis dengan partner kerja dalam team
4. Membangun rasa kerjasama dengan rekan kerja dalam team.
5. Bisa beradaptasi dengan lingkungan secara baik.

Budaya kerja mempunyai arti yang sangat mendalam, karena akan mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia untuk mencapai produktivitas yang lebih tinggi. Disamping itu masih banyak lagi manfaat yang muncul seperti kepuasan kerja meningkat, disiplin meningkat, pemborosan berkurang, dan ingin memberikan yang terbaik bagi organisasi, dan sebagainya.

5). Umpan Balik (feedback).

Dalam bekerja, seorang pegawai sangat membutuhkan umpan balik (feedback). Umpan balik ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pegawai. Umpan balik dapat diberikan oleh atasan terhadap bawahan, bawahan terhadap atasan, atau dari rekan sekerja. Dari sisi waktu, secara formal dapat digabungkan waktunya pada saat penilaian kinerja, yang dapat dilakukan secara triwulan, semester, atau per tahun.

KESIMPULAN :

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik terbagi atas dua bagian, yaitu: Pelayanan Barang dan Jasa Publik, Pelayanan Administratif.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesia yang sudah menjadi hak dasar manusia. BPJS memiliki visi dan misi di dalamnya yang harus dilaksanakan, antara lain: Visi BPJS Kesehatan : “Cakupan Semesta 2019” paling lambat 1 Januari 2019, seluruh penduduk Indonesia memiliki jaminan kesehatan nasional untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang handal, unggul dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Solechan, Solechan. "Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik." *Administrative Law and Governance Journal* 2.4 (2019): 686-696.
- Fike Fetriyana. (2020). Manajemen Pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto. Skripsi. Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri.
- TATA KELOLA Jurnal Magister Manajemen Universitas Muslim Indonesia Volume 9 No. 1 (2022)
- Cut Aini Fadiah¹, Kamilah K² " ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEKERJA YANG TIDAK DI DAFTARKAN OLEH PERUSAHAAN SEBAGAI PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2011 TENTANG BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL " *Communnity Development Journal* Vol.5 No. 2 Tahun (2024), Hal. 3114-3119
- Ivon Sandya Sari Putri, Tintin Suhaeni "PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA CV FRUITY INDONESIA)" *Sigma-Mu* Vol.6 No.1 – Maret (2021)
- Betri anita, Henni Febriawati, dan yandrizal. april (2019) Buku “ Puskesmas dan jaminan kesehatan nasional “
- Universal health coverage (UHC):* perspektif kesehatan dan kesejahteraan. Indonesia, Pusat Penelitian, Badan Keahlian DPR RI, (2019).
- Dr. Rasidin Calundu, M.Kes Manajemen kesehatan (2018)
- Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si Sri Roekminiati, S.Sos., M.KP Dra. Damajanti Sri Lestari, MM “Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat” (2019)
- Hartini Ratnaningsih “Jaminan sosial di indonesia” (2013)