

IMPLEMETASI PROGRAM BERKAS PELAYANAN JALAN SENDIRI BANGKIT (BPJS BANGKIT) SEBAGAI BENTUK INOVASI PELAYANAN PUBLIK : STUDI KASUS KECAMATAN KADEMANGAN KOTA PROBOLINGGO

Nur Halima

Universitas Panca Marga
Jurusan Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

Abstrak

Keberadaan inovasi pelayanan publik semakin berkembang dengan menggunakan *Electric Government*. *Electric Government* memudahkan proses pengelolaan data dengan memanfaatkan kemajuan teknologi utamanya internet. Kemudahan tersebut memudahkan pemerintah baik pusat dan daerah berinovasi dengan layanan publik. Namun kemudahan dalam pelayanan publik yang berbasis *Electric Government* masyarakat masih belum dimanfaatkan maksimal. Untuk itu, BPJS Bangkit hadir sebagai solusi guna meningkatkan pemanfaatan *Electric Government* secara maksimal. Program Berkas Pelayan Berjalan Sendiri Bangkit merupakan program yang dikeluarkan oleh Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo, untuk mempercepat pelayanan administrasi. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis bahwa implemetasi inovasi pelayan publik yang berbasis *Electric Government* dapat bejalan dengan baik dan mempermudah dalam pengiriman dan pengelolaan datanya. Dengan memberikan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *Electric Government* telah mengalami serangkaian proses pengelolaan data mulai dari input hingga output. Hal itu dapat terlihat dari fitur aplikasi pelayan publik.

Kata kunci : Electric Government, Inovasi, Pelayanan Publik, Program BPJS Bangkit.

Abstract

The existence of innovation in public service is growing through the use of the *Electric Government*. The *Electric Government* facilitates the data management process by utilizing the main technological advance of the internet. The facilitation facilitates both the central government and the area of innovation with public service. But this accessibility to public service based on the *Electric Government* of the community remains high leverage. To that end, BPJS Bangkit to life as a solution to upgrading the maximum *Electric Government*. Berkas Pelayanan Berjalan Sendiri Bangkit program is a program that Kecamatan Kademangan Probolinggo city issued, accelerating administrative service. The study is done to agree that the implementation of *Electric Government* public service innovation can work perfectly and make it easier in shipping and data management. By producing some research showing that the administration of population administration is in the form of *Electric Government* public service innovation through a series of data management processes from input to output. That can be seen in the features of public service applications.

Keyword : Electric Government, Innovation, Public Service, Program BPJS Bangkit

PENDAHULUAN

Kemajuan di bidang teknologi utamanya bidang telekomunikasi dan informasi membuat perkembangan pengelolaan data semakin cepat dan mudah. Proses penyelenggaraan pemerintah yang berbasis internet atau *Electric Government*. Segala bentuk pelayan publik yang diberikan oleh pemerintah baik di pusat maupun di daerah akan dipermudah.

Di Indonesia sendiri, seluruh instansi yang ada baik di pusat maupun di daerah untuk membuat inovasi pelayanan publik. Hal itu bertujuan agar dapat membuat pelayanan publik di Indonesia sekelas pelayanan publik dunia. Selain itu juga untuk turut mempercepat pembangunan berkelanjutan, sehingga Indonesia dapat bersaing secara internasional.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka Kecamatan kademangan Kota Probolinggo ikut serta untuk membuat inovasi pelayanan publik, dengan tujuan agar dapat mempermudah masyarakat untuk menerima pelayanan yang efisien dan efektif.

Berdasarkan dari kondisi objektif tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Program Berkas Pelayanan Jalan Sendiri Bangkit (BPJS Bangkit) Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo)”**. Penelitian ini merupakan studi manajemen pelayanan publik. Maka berdasarkan latar belakang tersebut agar pembahasan dan pemecahan masalah tidak menyimpang maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses implementasi program Berkas Berjalan Sendiri Bangkit (BPJS Bangkit) sebagai bentuk inovasi

pelayanan publik di Kecamatan Kademangan?

Maka, tujuan dari penelitian ini sesuai dengan perumusan permasalahan yaitu untuk mengetahui proses implementasi program Berkas Berjalan Sendiri Bangkit (BPJS Bangkit) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di Kecamatan Kademangan.

KAJIAN PUSTAKA

ELECTRONIC GOVERNMENT

Electronic government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government menurut Word Bank. *Electronic government* sendiri dikenal sebagai bentuk upaya dalam pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. *Electronic government* juga berfungsi memberikan informasi dan pelayan bagi masyarakat, bisnis, dan lainnya yang berkenaan dengan pemerintahan. (Richardus (2006) : 06)

E-Government merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* berpeluang dalam peningkatan dan pengoptimalan hubungan antar instansi pemerintah, serta hubungan pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Hubungan tersebut dilakukan dengan memanfaatkan penggabungan (kolaborasi) dari teknologi informasi antara komputer dan sistem jaringan komunikasi. (Budi Rianto dkk (2012:36))

INOVASI DAN LAYANAN PUBLIK

Pengertian inovasi menurut UU No. 18 tahun 2002, inovasi adalah penelitian, pengembangan, dan/atau rekayasa dengan tujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, seperti penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam sebuah produk atau proses produksi.

Sedangkan, pelayanan publik menurut Moenir adalah suatu kegiatan dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya (Kurniawan 2005 : 7).

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.

Beberapa program inovasi yang digagas oleh pemerintah untuk memperluas partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik bertujuan untuk mengukur partisipasi masyarakat dalam pemerintahan dan mengeksplorasi potensi konflik yang menyertai kebijakan pemerintah. Dalam partisipasi masyarakat yang diperlukan oleh kebijakan dan pelayanan publik perlu pemeliharaan dan pengamanan dengan cara melakukan konsultasi dan mobilisasi gagasan secara bersamaan. Hal itu dapat memacu produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas publik. (Taufiqurokhman 2018 : 75)

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

Implementasi adalah bagian dari proses kebijakan publik, disamping tahapan sebelumnya *agenda setting, formulation, adoption* dan tahapan sesudahnya *assesement*. Maka yang dimaksud dengan implementasi kebijakan adalah “kemampuan untuk membentuk hubungan-hubungan lebih lanjut dalam rangkaian sebab-akibat yang menghubungkan tindakan dengan tujuan” (Charles O Jones, 1991) .

Sedangkan Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier mendefinisikan implementasi adalah sebagai berikut :

“Pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undangan, namun dapat berbentuk perintah pemerintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasi” (Solichin Wahab, 1991)

BERKAS PELAYANAN JALAN SENDIRI BANGKIT

Berkas Pelayanan Jalan Sendiri Bangkit menjadi salah satu inovasi pelayanan publik milik Kecamatan Kademangan. Dengan sistem aplikasi ini, pengurusan administrasi cukup 35 menit dari RT hingga kecamatan. Mengingat Kecamatan Kademangan memiliki 6 kelurahan, maka inovasi pelayanan publik diperlukan, sehingga hal itu dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan administrasi kependudukan. Program ini terinspirasi dari permasalahan seperti diantaranya keterbatasan sarana dan prasaranan,

perilaku petugas yang belum bersifat melayani, ketidakpastian penyelesaian, pungli, calo, ketidakjelasan prosedur, ketidaknyamanan ruang pelayanan.

METODE PENELITIAN

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dan data primer, dimana data diperoleh dari hasil observasi langsung obyek yang diteliti dan dari wawancara dengan pihak terkait, yaitu pihak Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. Oleh karena itu, analisis data menggunakan teknik analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles and Huberman (Sugiono, 2015). Analisis interaktif meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses implementasi program Berkas Pelayanan Jalan Sendiri Bangkit di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. Dimana program tersebut dikhususkan untuk RT dan RW Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.

1. komunikasi

Dalam pelaksanaan kebijakan, pelaksana dan kelompok sasaran kebijakan tau apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan. Agar implementasi kebijakan yang dibuat dapat berhasil, maka perlu adanya komunikasi untuk menghindari penolakan dari kelompok sasaran. Dengan cara melakukan sosialisasi secara intensif baik melalui media cetak maupun media sosial tentang kebijakan yang dimaksud.

Dari data yang telah disajikan diatas, terlihat bahwa ada beberapa proses

Komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Kademangan yaitu :

- 1) Sosialisasi dimedia cetak maupun elektronik.
- 2) Sosialisasi langsung dengan RT dan Rw yang ada di ke 6 Kelurahan Kecamatan Kademangan
- 3) Komunikasi secara formal dan informal.
- 4) Koordinasi antar RT dan RW langsung dengan pihak Kecamatan dalam proses pengiriman berkas.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa proses komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Kademangan, sudah sesuai dengan Standart Operasional Presedur (SOP) dengan benar. Maka, dengan adanya komunikasi pelaksana dan kelompok sasaran dapat mempersiapkan dan melaksanakan kebijakan tersebut. Sehingga tujuan kebijakan dapat terlaksana seefektif dan seefisien mungkin tepat sasaran.

2. Sumber Daya

Sumber daya juga menentukan keberhasilan dari implementasi kebijakan, baik dari sumber daya implementator maupun sumber daya finansial. Maka, dengan adanya sumber daya implementasi kebijakan dapat berjalan secara optimal. Sumber daya juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan agar kebijakan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya akan menjadi sekedar angan-angan ataupun dokumen diatas kertas semata.

Dari data yang telah disajikan diatas, terlihat bahwa ada beberapa proses

sumber daya yang dilakukan oleh Kecamatan Kademangan yaitu :

- 1) Sumber daya yang terampil.
- 2) Sumber daya yang cerdas, memahami tugas pokok dan fungsinya.
- 3) Sumber daya non manusia seperti, fasilitas sarana dan prasarana.
- 4) Adanya pelatihan-pelatihan, seperti sipadu, pelatihan operator web oleh Diskominfo.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa proses sumber daya yang dilakukan oleh Kecamatan Kademangan, sudah sesuai (SOP) yang ada, mulai dari pelatihan-pelatihan yang diberikan seperti; pelatihan SIPADU, pelatihan Operator Web, dan pelatihan-pelatihan yang lain. Dan juga dari segi fasilitas sarana dan prasarana di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo sudah memadai.

1. Disposisi/Pelaksana

Disposisi yang dimaksud disini adalah watak atau karakteristik yang dimiliki oleh implementor dalam implementasi kebijakan, seperti; komitmen, kejujuran, demokratis dsb. Apabila implementor memiliki karakteristik yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kan kebijakan dengan baik sebagaimana yang di harapkan oleh pembuat kebijakan.

Dari data yang telah disajikan diatas, terlihat bahwa ada beberapa proses disposisi/pelaksana yang dilakukan oleh Kecamatan Kademangan yaitu :

- 1) Pelaksana yang mempunyai kejujuran dan transparan.
- 2) Pelaksana yang berkomitmen dan bertanggung jawab.

3) Pelaksana yang paham, cepat, dan mudah Sesuai aturan dan SOP yang ada.

4) Pelaksana yang tegas, baik dan ramah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa proses disposisi/pelaksana yang dilakukan oleh Kecamatan Kademangan , sudah sesuai dengan Standart Operasional Presedur (SOP) dengan sangat baik, yang mempunyai watak kejujuran, berkomitmen dan tanggung jawab. Selain itu juga, implementor/ pelaksana harus mempunyai pemahaman dan ketegasan tentang apa yang di implementasikan.

2. Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan struktur organisasi yang bertugas untuk mengimplentasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan diperlukan sebuah prosedur oprasional yang standar (*Standard Oprasional Prosedur* atau SOP). SOP diperlukan sebagai pedoman oprasional bagi setiap implentor kebijakan. Selain itu, struktur organisasi birokrasi juga harus dirancang sedemikian rupa untuk menghindari prosedur yang terlalu panjang dan berbelit-belit serta tentunya untuk memudahkan pengawasan (Suharno, 2013:170-171).

Dari data yang telah disajikan diatas, terlihat bahwa ada beberapa proses struktur birokrasi yang dilakukan oleh Kecamatan Kademangan yaitu :

- 1) Memiliki pedoman Standard Operasional Prosedur (SOP) yang

memadai yang dimiliki oleh setiap implementor.

- 2) Pola organisasi dari atas kebawah.
- 3) Terhubung dengan rantai komando langsung dari Kepala Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa proses struktur birokrasi yang dilakukan oleh Kecamatan Kademangan sudah sesuai dengan Standart Operasional Presedur (SOP) dengan baik. Didalam Progam Kecamatan Kademangan tersebut memiliki pola koordinasi yang baik dari atas kebawah yang dipimpin oleh Kepala Badan Perizian langsung, sehingga sangat mudah dalam Pengawasannya.

3. Kepentingan Yang Memenuhi Kebijakan

Setiap implementasi kebijakan publik dapat berhasil mencapai tujuannya bila mendapat dukungan dari kelompok-kelompok kepentingan yang ada dalam masyarakat, khususnya yang berkaitan langsung dengan kebijakan tersebut. Kelompok kepentingan (*interest groups*) adalah setiap organisasi yang berusaha mempengaruhi kebijaksanaan pemerintah, tanpa berkehendak memperoleh jabatan publik. Atau dapat juga dikatakan bahwa kelompok kepentingan adalah individu, kelompok atau organisasi yang memiliki kesamaan sikap, sifat, kepercayaan yang bersatu membentuk sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang sama.

Ada beberapa proses kepentingan yang mempengaruhi jalannya sebuah implementasi kebijakan, yaitu:

- 1) Proses perijinan yang panjang

- 2) Dampak positif dan negatif yang diberikan
- 3) Kenyamanan masyarakat

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa serangkaian proses implementasi program Berkas Pelayanan Jalan Sendiri Bangkit di Kecamatan Kademangan Kota probolinggo. Dimana program tersebut dikhususkan untuk RT dan RW di setiap wilayah kecamatan Kademangan Kota probolinggo guna untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan publik.

1. Komunikasi

Proses komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Kedemangan, sudah sesuai dengan Standart Operasional Presedur (SOP) dengan benar. Maka, komunikasi ini bertujuan agar mereka juga mengetahui apa yang harus dipersiapkan dan dilaksanakan. Sehingga tujuan kebijakan dapat dicapai seefektif dan seefesien mungkin serta tepat sasaran.

2. Sumber Daya

Proses sumber daya yang dilakukan oleh Kecamatan Kademangan, sudah sesuai (SOP) yang ada, mulai dari pelatihan-pelatihan yang diberikan seperti; pelatihan SIPADU, pelatihan Operator Web, dan pelatihan-pelatihan yang lain. Dan juga dari segi fasilitas sarana dan prasarana di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo sudah memadai.

3. Disposisi/Pelaksana

Proses disposisi/pelaksana yang dilakukan oleh Kecamatan Kademangan, sudah sesuai dengan Standart

Operasional Presedur (SOP) dengan sangat baik, yang mempunyai watak kejujuran, berkomitmen dan tanggung jawab. Selain itu juga, implementor/pelaksana harus mempunyai pemahaman dan ketegasan tentang apa yang di implementasikan.

4. Struktur Birokrasi

Proses struktur birokrasi yang dilakukan oleh Kecamatan Kademangan sudah sesuai dengan Standart Operasional Presedur (SOP) dengan baik. Didalam Progam Kecamatan Kademangan tersebut memiliki pola koordinasi yang baik dari atas kebawah yang dipimpin oleh Kepala Badan Perizian langsung, sehingga sangat mudah dalam Pengawasannya.

5. Kepentingan Yang Memenuhi Kebijakan, yang mana pihak yang berkepentingan dalam program tersebut adalah RT dan TW di ke 6 Kelurahan Kecamatan Kademangan serta pihak Kecamatan Kademangan tersebut, guna untuk mempermudah proses pelayanan publik bagi masyarakat.

SARAN

Tidak banyak saran yang diberikan oleh penulis, karena proses pengimplemetasi kebijakan dalam program Berkas Pelayanan Jalan Sendiri Bangkit Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo sudah sangat baik, namun karena program tersebut milik RT dan RW, sosialisasi dan informasi yang mungkin diberikan oleh pihak RT dan RW masih belum banyak dipahami oleh masyarakat, namun beberapa masyarakat yang sudah mulai mengimplemetasikannya. Yang artinya masih perlu banyak perbaikan dan melihat

tanggapan masyarakat terhadap program tersebut.

Daftar Pustaka

A. Buku

- Abdul Wahab, Solichin. 1991. *Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Jones, Charles O. 1991. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Diterjemahkan oleh Ricky Istamto. Jakarta: Rajawali Pers.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Rianto, Budi., Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Stephen P. Robbins. 1994. *Teori Organisasi Struktur Design dan Aplikasi*. Jakarta. Arcan.
- Suharno. 2013. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Ombak.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Subarsono, AG. 2011. *Analisis kebijakan Publik : Konsep. Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses Edisi Revisi*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Indrajit, Richardus, Eko. 2006. *Electronic Government : Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.

Taufiqurokhman, dkk. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.

B. Jurnal

Astuti, Veronica, dkk. 2019. *Perlindungan, Pemberdayaan Pasar Tradisional dan Penataan Pasar Modern Di Kota Probolinggo*. Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Sosial (Publicio), Vol. 1, No. 2, Juli 2019 FISIP Universitas Panca Marga Probolinggo

Mirnasari, Rina. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Jurnal Online Universitas Ailangga.

Karmani, Neng. 2011. *Analisis Pelayanan Publik terhadap masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3.

C. Undang-undang

Undang-undang Nomor. 18 tahun 2003 tentang pengertian inovasi

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

D. Website

<https://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html> diambil pada 13 November 2019 pukul 08.48

<http://www.bakohumas.jatimprov.go.id/news/id/1853> diambil pada 30 oktober 2019 pukul 14.18

http://kec-kademangan.probolinggokota.go.id/__trashed/ diambil pada 30 oktober 2019 pukul 14.20

<http://kec-kademangan.probolinggokota.go.id/profil/> diambil pada 30 oktober 2019 pukul 15.03

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/selain-mendukung-nawacita-inovasi-pelayanan-publik-harus-mengacu-sasaran-pembangunan-pbb> diambil pada 01 Januari 2020 pukul 19.58