

## **IMPLEMENTASI PROGRAM SIPAJAKDADI DALAM PELAYANAN INFORMASI KEPESERTAAN PENERIMA BANTUAN IURAN JAMINAN KESEHATAN DAERAH DI KABUPATEN SUMEDANG**

**Edi Setiawan<sup>1\*</sup>**, Lisna Mutiara Putri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sebelas April, Sumedang, Indonesia

\*Korespondensi : edisetiawan@unsap.ac.id

### **ABSTRAK**

Sistem Informasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah Daftar Di tempat (SIPAJAKDADI) adalah pelayanan kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah (PBI-JK) yang diselenggarakan Dinas Sosial Kabupaten Sumedang berdasarkan keputusan Bupati Sumedang Nomor 440/Kep.210DINSOSPPPA/2018 tentang perubahan atas keputusan Bupati Sumedang Nomor 440.Kep.461-DinsosPPPA/2017. SIPAJAKDADI merupakan pelayanan kepesertaan PBI-JK cara baru berbasis IT yang lebih efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan informasi PBI JK melalui aplikasi SIPAJAKDADI dan untuk mengetahui apa saja kendala serta upaya dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode penelitian kualitatif dengan penentuan informan menggunakan purposive sampling dan teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi, serta teknik pengolahan data yang digunakan adalah teknik analisis data. Penelitian ini menggunakan satu variabel yang berpedoman pada teori Edward III yang menjadi pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan informasi PBI JK melalui aplikasi SIPAJAKDADI dapat dikatakan cukup baik. Namun masih terdapat beberapa kendala yang terjadi seperti dalam anggaran untuk pengembangan aplikasi, jaringan, dan masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat terkait alur pendaftaran PBI JK melalui SIPAJAKDADI.

**Kata Kunci :** Implementasi, PBI JK, SIPAJAKDADI, Pelayanan Informasi

### **ABSTRACT**

*The Regional Health Insurance Service Information System for On-site Registration (SIPAJAKDADI) is a membership service for Regional Health Insurance Contribution Assistance Recipients (PBI-JK) organized by the Sumedang Regency Social Service based on Sumedang Regent Decree Number 440/Kep.210DINSOSPPPA/2018 regarding changes to Sumedang Regent's decision Number 440.Kep.461-DinsosPPPA/2017. SIPAJAKDADI is a new IT-based PBI-JK membership service that is more effective and efficient. The aim of this research is to find out how the PBI JK information service is implemented through the application. SIPAJAKDADI and to find out what the obstacles and efforts are in implementing it. The research method used in this research is a qualitative research method by determining informants using purposive sampling and data collection techniques used, namely literature study and field study consisting of*

*observation, interviews, documentation and triangulation, and the data processing technique used is engineering. data analysis. This research uses one variable which is guided by Edward III's theory which measure the success of policy implementation, namely Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. The research results show that the implementation of PBI JK information services through the SIPAJAKDADI application can be said to be quite good. However, there are still several obstacles that occur, such as the budget for developing applications and networks, and there is still a lack of outreach to the public regarding the PBI JK registration flow through SIPAJAKDADI.*

**Keywords :** *Implementation, PBI JK, SIPAJAKDADI, Information Services*

### A. PENDAHULUAN

Penerima Bantuan Iuran (PBI) merupakan warga masyarakat yang terdaftar pada program jaminan kesehatan dengan kriteria kesulitan dalam memenuhi kebutuhan pokok. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengharuskan untuk menjamin perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat. Peserta PBI terdiri dari individu-individu yang tergolong fakir miskin, yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan diatur berdasarkan peraturan yang berlaku. PBI APBD merupakan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang iurannya dibiayai oleh Pemerintah Daerah melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pelaksanaan pendataan penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK) yang tepat sasaran memerlukan proses verifikasi dan validasi agar data mengenai fakir miskin dan orang tidak mampu dapat diperbarui. Data peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK) bersumber dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. Oleh karena itu, untuk menentukan masyarakat yang berhak menerima bantuan jaminan kesehatan, Dinas Sosial Kabupaten Sumedang melakukan pemeriksaan berkas kepada

seluruh Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK) sampai dipastikan bahwa data yang diberikan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Berdasarkan sumber (<https://sumedangkab.bps.go.id/>)

secara kuantitas penduduk kategori kurang mampu dari tahun 2021-2023 adanya penurunan presentase pada penduduk miskin di Kabupaten Sumedang yaitu sebesar sekitar 9%, namun, tidak semua masyarakat miskin di Kabupaten Sumedang menerima bantuan mengenai KIS (Kartu Indonesia Sehat) atau sebagai Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK).

**Tabel 1. Karakteristik Kemiskinan Kabupaten Sumedang**

Angka Kemiskinan	Karakteristik Kemiskinan Kabupaten Sumedang		
	2023	2022	2021
Jumlah Penduduk Miskin (Ribu Jiwa)	111,4	120,1	126,3
Garis Kemiskinan (Rp/Kapita/Bulan)	396573	371870	360054
Indeks Kesenjangan Kemiskinan (P1)	1,64	1,98	1,72
Indeks Keparahan Kemiskinan (P2)	0,35	0,53	0,46

*Sumber: <https://sumedangkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTYjMg==/karakteristik-kemiskinan-kabupaten-sumedang.html>*

Target yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang dalam PBI JK ini yaitu sebanyak 130.578 ribu jiwa dan semua target tersebut sudah terpenuhi dengan baik. Namun sampai saat ini PBI-JK di Kabupaten Sumedang hanya sebanyak 129.578 ribu jiwa. Dinas Sosial Kabupaten memiliki cadangan sebanyak 1.000 jiwa untuk 500 bayi baru lahir dan 500 untuk penanganan kedaruratan. Penanganan kedaruratan yang dimaksud ini yaitu apabila ada masyarakat miskin yang belum mempunyai jaminan kesehatan tetapi dalam kondisi sudah dirawanjutnya mengharuskan untuk kontrol kesehatannya kembali maka Dinas Sosial Kabupaten Sumedang menindak lanjuti untuk di daftarkan menjadi peserta PBI-JK.

Oleh sebab itu, mengingat masih terdapat masyarakat miskin yang belum menerima bantuan maka ada beberapa faktor kendala diantaranya yaitu karena adanya batasan kuota dari Kemensos untuk Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan sehingga tidak dapat semua masyarakat miskin bisa mendapatkan bantuan iuran tersebut. Selain adanya batasan kuota, tantangan yang muncul adalah seperti DTKS masyarakat yang bermasalah, sehingga tidak dapat terdaftar sebagai Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK) karena saat melakukan verifikasi data oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang terjadinya ketidaksesuaian data dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena adminduk (administrasi kependudukan) yang diajukan oleh calon peserta tidak aktif. Sehingga dalam permasalahan

tersebut Dinas Sosial Kabupaten Sumedang hanya bisa memverifikasi data yang DTKS adminduk nya tidak bermasalah untuk diajukan sebagai calon peserta yang layak mendapatkan iuran bantuan jaminan kesehatan sesuai dengan persyaratan. Peserta yang lolos dengan persyaratan yang sempurna maka oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang langsung di dilakukan pendataan dalam aplikasi SIPAJAKDADI. Sistem Pelayanan Informasi Jaminan Kesehatan Daftar di Tempat (SIPAJAKDADI) yang bisa diakses melalui (<https://sipajakdadi.sumedangkab.go.id/>) merupakan administrasi kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah (PBI JK APBD) yang diselenggarakan Dinas Sosial di Kabupaten Sumedang dan digunakan atau di implementasikan di 277 desa atau kelurahan se-Kabupaten Sumedang. SIPAJAKDADI terbentuk karena beberapa hal salah satunya yaitu karena pelayanan yang dilakukan tidak efektif dan efisien yang dimana peserta calon PBI-JK memerlukan waktu, biaya, serta jarak dalam pengurusan persyaratan ke Dinas Sosial Kabupaten Sumedang. Dengan adanya inovasi SIPAJAKDADI ini bertujuan untuk memudahkan pelayanan masyarakat mengenai PBI-JK.

Riset dengan topik yang sama yang telah dilakukan sebelumnya yaitu penelitian oleh (Nurwan, et al., 2023) tentang Analisis Kualitas Pelayanan SIPAJAKDADI Di Kabupaten Sumedang, hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya beberapa kendala yang terjadi seperti pelaksanaan sosialisasi yang tidak optimal membuat masyarakat kurang memahami prosedur pendaftaran kepesertaan PBI-JK, adanya pengulangan

tugas yang menyebabkan layanan menjadi tidak maksimal, tidak semua operator mampu menguasai dengan baik aplikasi SIPAJAKDADI, serta hambatan pada jaringan internet yang tidak stabil menjadikan proses pelayanan lebih lambat.

Dari riset tersebut diketahui bahwa pelayanan SIPAJAKDADI dalam pelayanan informasi kepesertaan PBI-JK ini sudah cukup baik dilakukan meskipun masih adanya kendala yang terjadi.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan indikasi permasalahan yang berkaitan dengan implementasi program SIPAJAKDADI di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, yaitu kurangnya pemahaman dari masing-masing operator dalam menangani sistem yang error pada aplikasi SIPAJAKDADI, masih terbatasnya penyuluhan kepada masyarakat mengenai pengajuan PBI-JK melalui aplikasi SIPAJAKDADI, ditambah dengan perangkat komputer yang digunakan sudah tidak sejalan dengan kemajuan teknologi informasi. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Implementasi Program SIPAJAKDADI Dalam Pelayanan Informasi Kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Sumedang?, Faktor apa saja yang menghambat Implementasi Program SIPAJAKDADI Dalam Pelayanan Informasi Kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Sumedang?, dan Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat Implementasi Program SIPAJAKDADI Dalam Pelayanan Informasi Kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Sumedang?

## B. METODE PENELITIAN

Dalam studi ini, pendekatan yang diterapkan adalah pendekatan penelitian kualitatif, yang sering kali disebut sebagai metode naturalistik, karena penelitian dilakukan dalam situasi tanpa rekayasa dan seadanya.

Dengan mempertimbangkan bahwa penelitian ini dilaksanakan dalam situasi yang alami dan sebagaimana adanya, maka pendekatan penelitian kualitatif dianggap lebih sesuai untuk digunakan. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh menjadi lebih komprehensif melalui wawancara mendalam, pengamatan, serta verifikasi dan eksistensi dokumen pendukung dari pernyataan para informan (Setiawan, 2018). Pengertian metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017: 9) yaitu "Pendekatan penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk menyelidiki kondisi objek yang alami, di mana peneliti berfungsi sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara kombinasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dibandingkan dengan generalisasi". Teknik yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian adalah dengan menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016: 218) "*Purposive sampling* adalah cara pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu". Adapun informan dalam penelitian ini adalah para pelaksana yang dianggap memiliki otoritas, informasi, serta paling memahami apa yang kita inginkan, sehingga memudahkan peneliti untuk menyelami keadaan yang sedang diteliti yaitu Kepala Bidang, Pekerja Sosial Ahli Muda, Analis Pelayanan Sosial, dan Operator SIPAJAKDADI Kabupaten.

Dalam mendukung pendekatan yang diterapkan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini, peneliti mengadopsi teknik pengumpulan informasi berdasarkan pendapat Sugiyono (2016: 224-241) yaitu studi kepustakaan dan lapangan yang meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Serta teknik analisis data yang digunakan mengacu pada teknik analisis dan model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017: 246-252) yaitu data *collection* (pengumpulan data), reduksi (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Implementasi Program SIPAJAKDADI Dalam Pelayanan Informasi Kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Sumedang

Pelaksanaan kebijakan merupakan upaya untuk menerapkan ketentuan yang telah dirumuskan sebelumnya untuk mencapai perubahan besar dan kecil dalam setiap keputusan setelah kebijakan ditetapkan. Implementasi kebijakan ini melibatkan langkah-langkah konkret mulai dari penetapan tujuan atau rencana sampai dengan adanya evaluasi dari kebijakan tersebut untuk mengukur ke efektivitasan kebijakan tersebut dalam praktik sehari-hari. Implementasi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pelaksanaan program SIPAJAKDADI dalam pelayanan informasi PBI JK yang merupakan pelayanan secara online di Kabupaten Sumedang mengenai jaminan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu.

- 1) Komunikasi Komunikasi merupakan

penyampaian informasi secara jelas baik kepada pelaksana kebijakan maupun kepada sasaran dari kebijakan yang akan diimplementasikan. Implementasi akan menjadi efektif jika para pelaksana atau pembuat kebijakan sudah memahami apa yang akan mereka kerjakan. Sebuah kebijakan baru akan berjalan apabila komunikasi ataupun informasi yang disampaikan secara jelas kepada kelompok sasaran kebijakan. Dengan demikian, suatu kebijakan yang diputuskan perlu disampaikan kepada pelaksana dengan cara yang tepat, akurat, dan konsisten. Dalam penelitian ini adanya indikator yang digunakan yaitu sosialisasi kedalam yang artinya komunikasi yang dilakukan dari lingkup para pelaksana kebijakan yang dimana komunikasi atau sosialisasi kedalam ini hanya dilakukan dari atasan ke bawahan atau ke seluruh pegawai yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang mengenai penerapan aplikasi SIPAJAKDADI, sedangkan dari sosialisasi kepada para penerima kebijakan dimaksudkan untuk menjalin adanya hubungan positif diantara dua atau lebih organisasi yang melaksanakan komunikasi sehingga terwujud koordinasi atau kerjasama dengan seluruh pihak dalam melaksanakan sebuah kebijakan atau program dengan tujuan yang ingin dicapainya, hal tersebut dapat dikatakan sebagai komunikasi eksternal yang efektif, serta untuk melakukan komunikasi kepada masyarakat dengan menjelaskan mengenai alur pelayanan PBI-JK melalui SIPAJAKDADI agar masyarakat dapat memahami dan merasakan manfaatnya secara jelas dan baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti melakukan wawancara dengan memperhatikan dua indikator yaitu

sosialisasi kedalam dan sosialisasi keluar sebagai berikut:

**Sosialisasi Kedalam** (Wawancara dengan Kepala Bidang Linjamsos Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, Selasa 21 Mei 2024)

*“Ya emm pertama pengenalan aplikasi kepada tim bagaimana bisa melaksanakan kalau belum tau aplikasinya itu sendiri pada tim. Ya meskipun aplikasi itu kan buatan di kita sendiri terutama secara internal itu emm yang memperkenalkan pada tim, yang kedua emm selalu pembinaan dalam artian begini kan disitu ada mekanisme jadi mekanisme itu harus dilakukan sesuai ketentuan jangan sampai ada mekanisme yang terlewat, misalkan harus ada syarat, syarat itu harus terpenuhi, misalnya ada foto rumah, surat keterangan tidak mampu dan lain-lain yang di upload. Kemudian pada saat itu kan sesuai mekanisme di tolak kalo tidak lengkap kembali lagi ke desa, jadi itu, jadi emm fungsi pengawasan dari sisi mekanisme. Yang berikutnya, secara internal kita ada fungsi pengawasan dari sisi kepatuhan kan itu ada pembiayaan gratis jangan sampai penekanan kita kepada rekan-rekan petugas jangan sampe ada pungutan sedikit satu rupiah pun karena memang di mekanisme itu gratis, untuk itu untuk lebih percaya kepada kita upaya kita melakukan itu adalah fungsi pelayanan yang harus kita lakukan.”*

**Sosialisasi Keluar** (Wawancara dengan Kepala Bidang Linjamsos Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, Selasa 21 Mei 2024)

*“Ya eksternalnya melalui sosialisasi. Sosialisasi by surat, by surat itu penyampaian surat ke desa terkait dengan*

*pemanfaat aplikasi SIPAJADADI. Yang keduanya, emm pada saat rapat-rapat koordinasi terkait dengan emm bidang kesehatan, dengan dinas kependudukan, dinas kesehatan dengan bagian kestra dengan BPJS, pokoknya yang terkait dengan emm lingkup tugas kesehatan, kesejahteraan rakyat.”*

Berdasarkan hasil penelitian diatas, komunikasi yang terjadi di lingkup Dinas Sosial Kabupaten Sumedang mengenai SIPAJADADI dilaksanakan secara rutin melalui diskusi antar tim pelaksana secara jelas agar dapat menciptakan pemahaman serta efektivitas kinerja para pegawai, maka sosialisasi kedalam ini dapat dikatakan baik. Sedangkan komunikasi yang dilakukan dalam sosialisasi keluar sudah berjalan dengan baik namun sosialisasi tersebut tidak dilakukan terhadap masyarakat secara langsung oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang mengenai tujuan, mekanisme dan alur kebijakan terkait SIPAJADADI kepada masyarakat, maka dalam sosialisasi keluar ini masih dikatakan kurang baik dalam pelaksanaannya. Selain itu, hal tersebut didukung oleh teori Edward III (Mulyati, 2022: 81) mengemukakan bahwa Pencapaian keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik mensyaratkan pelaksana untuk mengetahui yang harus dilakukan secara jelas tujuan dan sasaran kebijakan harus diinformasikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga dapat mengurangi kesenjangan antara rencana dan pelaksana kebijakan.

## 2) Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu hal yang menjamin untuk mendukung keberlangsungan program atau kebijakan dengan baik. Sumber daya ini meliputi

dengan sumber daya manusia, finansial ataupun sumber daya lain yang mendukung keberlangsungan program salah satunya seperti sarana dan prasarana. Dalam sumber daya ini terdapat anggaran yang dimaksudkan untuk mengelola sumber daya secara efektif untuk memastikan bahwa dana yang tersedia ini dapat memenuhi kebutuhan organisasi, karena jika menjalankan suatu program atau kebijakan tidak di dukung dengan adanya anggaran maka akan mengalami kesulitan dalam menjalankannya. Serta sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang mendukung terlaksananya suatu kebijakan atau program.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti melakukan wawancara dengan memperhatikan dua indikator yaitu anggaran dan sarana prasarana sebagai berikut:

**Anggaran** (Wawancara dengan Kepala Bidang Linjamsos Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, Selasa 21 Mei 2024)

*“Ya setiap tahun itu ada penganggaran untuk yang namanya pemeliharaan. Pemeliharaan sistem yah, dalam arti pemeliharaan sistem itu ada orang yang dipercaya untuk memelihara kan diberi insentif. Dari dinas kita sendiri ada, kemudian dari diskominfo juga ada.”*

**Sarana dan Prasarana** (Wawancara dengan Kepala Bidang Linjamsos Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, Selasa 21 Mei 2024)

*“Selama ini masih stagnan yah, dalam artian perangkatnya belum di dukung dengan yang terbaik. Tapi, itu setidaknya masih cukup lah untuk melaksanakan sistem.”*

Berdasarkan hasil penelitian diatas, sumber daya di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang terkait anggaran selalu mengajukan setiap tahun untuk pemeliharaan aplikasi SIPAJAKDAI tersebut serta dalam pemeliharaan sarana dan prasarana juga meskipun dalam sarana dan prasarana tersebut masih stagnan dan belum di dukung dengan sistem atau versi yang terbaik, maka dapat dikatakan dalam sumber daya ini yaitu cukup. Hal tersebut sesuai dengan teori menurut Mansur (2021: 330) mengatakan bahwa Implementasi kebijakan harus didukung oleh ketersediaan manusia sebagai pelaksana, anggaran, cara serta sarana yang tersedia. Pelaksanaan kebijakan publik perlu dilakukan dengan teliti, jelas, dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber daya yang diperlukan, maka implementasi kebijakan cenderung tidak dapat dilakukan dengan efektif. Tanpa dukungan sumber daya, kebijakan hanya akan menjadi dokumen yang tidak terwujud untuk menyediakan solusi bagi masalah yang ada di masyarakat, atau upaya memberikan pelayanan kepada publik. Oleh karena itu, sumber daya adalah elemen krusial dalam menerapkan kebijakan publik..

### 3) Disposisi

Merupakan suatu watak atau sikap perilaku dari pelaksana kebijakan yang harus memiliki kemampuan dalam pemahaman suatu program. Jika pelaksana kebijakan tidak memiliki pemahaman terhadap isi kebijakan maka mereka akan melaksanakan kebijakan tersebut dengan hasil yang tidak maksimal bahkan proses implementasi nya akan mendapatkan banyak permasalahan. Dalam disposisi terdiri dari dua indikator yaitu, pemahaman SDM yang dimaksudkan sebagai ukuran

kemampuan para pelaksana SIPAJAKDADI di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang untuk dapat mengetahui atau menguasai terkait penerapan SIPAJAKDADI yang akan dilakukan, serta arahan yang artinya adanya penunjuk yang diberikan untuk membantu melaksanakan penerapan SIPAJAKDADI dalam pelayanannya untuk mencapai tujuan yang baik serta untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat terhadap Dinas Sosial Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti melakukan wawancara dengan memperhatikan dua indikator yaitu Pemahaman SDM dan Arahan sebagai berikut:

**Pemahaman SDM** (Wawancara dengan Kepala Bidang Linjamsos Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, Selasa 21 Mei 2024)

*“Tim pelaksana yang ada di kita emm sudah siap karena memang itu kewajiban dari sisi kepesertaan itu untuk PBI APBD itu ada di kita di Dinas Sosial meskipun dari sisi pembiayaannya itu ada di, ada di dinas kesehatan yah.”*

**Arahan** (Wawancara dengan Kepala Bidang Linjamsos Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, Selasa 21 Mei 2024)

*“Ada buku itu kan buku panduan, buku panduan supaya lebih mudah disebar luaskan hanya ke desa ke masyarakatnya belum karna jangkauannya kan harus berjenjang, ga mungkin kita dengan sekian ratus ribu menyampaikan, tapi kan secara berjenjang mereka desa punya kewajiban.”*

Berdasarkan hasil penelitian diatas, disposisi meliputi pemahaman SDM dan arahan secara keseluruhan yang terjadi di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang terkait implementasi SIPAJAKDADI ini sudah baik dikarenakan terlihat dari pemahaman tim pelaksana sudah siap dan mengerti mengenai pelayanan secara online melalui SIPAJAKDADI untuk kepesertaan PBI JK yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, serta arahan yang diberikan kepada tim pelaksana adana buku panduan terkait aplikasi SIPAJAKDADI secara jelas mulai dari alur, mekanisme, dan sebagainya. Hal tersebut selaras dengan teori Edward III (Mulyati, 2022: 91) mengemukakan bahwa Dalam menerapkan kebijakan publik, sikap dan dedikasi individu yang menjalankan kebijakan, seperti pegawai yang melaksanakan, sangat berpengaruh, tercermin dari pemahaman tentang tindakan yang diambil dan kemampuan untuk melaksanakan serta keselarasan pemahaman dalam implementasi kebijakan publik.

#### 4) Struktur Birokrasi

Stuktur birokrasi merupakan sebuah karakter organisasi yang mencakup tata organisasi yang dibentuk untuk mengelola tugas administratif secara efektif dan efisien. Struktur birokrasi ini biasanya memiliki aturan serta prosedur yang ketat untuk memastikan bahwa fungsi dari organisasi dijalankan dengan baik. Terdapat indikator dalam struktur birokrasi yaitu, SOP yang dimaksudkan pada penelitian ini yaitu bagaimana prosedur atau pedoman tertulis yang ada mengenai implementasi SIPAJAKDADI di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, serta fragmentasi yang dimaksudkan sebagai pengaruh atau kendala yang terjadi diluar atau eksternal pada penerapan

SIPAJAKDADI di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti melakukan wawancara dengan memperhatikan dua indikator yaitu SOP dan Fragmentasi sebagai berikut:

**SOP** (Wawancara dengan Kepala Bidang Linjamsos Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, Selasa 21 Mei 2024)

*“Sesuai mekanisme tadi administrasinya kan pengusulannya melalui desa, ada operator SIPAJAKDADI di desa, kemudian kelengkapan syarat-syarat administrasi harus dilengkapi oleh pengusul, kemudian verifikasi oleh operator kabupaten pada saat verifikasinya lolos kita lanjutkan ke BPJS pada saat tidak lolos kembali lagi ke desa untuk dilengkapi, dalam artian di tolak dulu.”*

**Fragmentasi** (Wawancara dengan Kepala Bidang Linjamsos Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, Selasa 21 Mei 2024)

*“Ya pada saat gangguan koneksi internet, itu kan koneksi internet ada kala nya jelek jadi lebih ke sarana prasarana yang emm belum begitu bagus lah.”*

Berdasarkan hasil penelitian diatas, SOP terkait pelayanan informasi kepesertaan PBI JK melalui SIPAJAKDADI dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sesuai dengan mekanisme yang sudah tertulis dengan jelas dalam SOP SIPAJAKDADI dari mulai mengajukan administrasi persyaratan oleh masyarakat ke desa. Selanjutnya dalam fragmentasi mengalami kendala yang dipengaruhi dari luar untuk

proses pelayanan melalui SIPAJAKDADI ini yaitu adanya gangguan internet. Maka, dalam stuktur birokrasi dalam implementasi SIPAJAKDADI ini dapat dikatakan cukup. Selain itu, hal ini selaras dengan teori menurut Edward III (Winarno, 2014: 206) yang mengatakan SOP yakni simbol sebagai reaksi internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari pelaksana serta hasrat untuk konsistensi dalam operasi organisasi-organisasi yang rumit, sementara fragmentasi berasal dari tekanan-tekanan luar unit birokrasi.

## **2. Faktor Penghambat Implementasi Program SIPAJAKDADI Dalam Pelayanan Informasi Kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Sumedang**

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi jaminan kesehatan PBI JK melalui aplikasi SIPAJAKDADI secara keseluruhan adanya beberapa kendala atau yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan yang terjadi. Kendala tersebut diantaranya yaitu sosialisasi, anggaran dan sarana prasarana. Kendala yang terjadi dalam sosialisasi meliputi kurangnya dalam hal menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang program SIPAJAKDADI yang merupakan pelayanan informasi secara online terkait PBI JK atau jaminan kesehatan, hal tersebut mengakibatkan masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana proses atau alur pelayanan yang harus didapatkan ketika mereka mengajukan persyaratan administrasi sebagai calon PBI JK. Masih adanya beberapa masyarakat yang datang ke Dinas Sosial Kabupaten Sumedang secara langsung untuk mengajukan persyaratan

PBI JK, sedangkan untuk pengajuan tersebut sudah bisa dilakukan di desa nya masing-masing melalui aplikasi SIPAJAKDADI dan tidak mengharuskan masyarakat datang ke Dinas Sosial Kabupaten Sumedang untuk menghemat biaya serta waktu.

Selanjutnya kendala yang terjadi dalam anggaran yaitu anggaran yang dimiliki untuk pemeliharaan atau pengembangan aplikasi SIPAJAKDADI ini masih terbatas. Dengan adanya keterbatasan anggaran tersebut adanya rencana yang masih belum terealisasi dengan baik yaitu pemberian honor kepada operator desa. Meskipun anggaran selalu diajukan setiap tahunnya, anggaran tersebut masih belum bisa memenuhi segala rencana dalam penyempurnaan aplikasi SIPAJAKDADI untuk melakukan penambahan fitur dalam aplikasinya dan sampai saat ini fitur yang ada di dalam aplikasi SIPAJAKDADI tersebut masih belum berkembang. Keinginan untuk mengembangkan aplikasi SIPAJAKDADI ini untuk membuka akses jaminan kesehatan di semua segmen baik masyarakat PBI maupun Non PBI. Selain itu, dengan keterbatasan anggaran ini juga para pelaksana di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang belum bisa melanjutkan sosialisasi secara meluas terkait PBI JK melalui SIPAJAKDADI baik kepada masyarakat dan desa atau kelurahan untuk melaksanakan BIMTEK.

Kemudian, kendala yang terjadi dalam sarana dan prasarana untuk program SIPAJAKDADI masih sangat sederhana yang artinya bahwa program SIPAJAKDADI belum di dukung sarana yang memadai yaitu berupa perangkat komputer serta jaringan untuk menyampaikan program SIPAJAKDADI

mengingat SIPAJAKDADI ini merupakan pelayanan informasi secara online. Kendala internet atau jaringan seringkali dialami oleh pihak dinas mengingat secara geografis beberapa wilayah atau desa di Kabupaten Sumedang berbukit yang sangat sulit untuk masuk pada jaringan internet. Selain itu, temuan lainnya yaitu dalam hal anggaran untuk SIPAJAKDADI ini masih terbatas, mengingat SIPAJAKDADI ini merupakan program berupa aplikasi yang mengharuskan adanya perkembangan dan pemeliharaan dalam aplikasi tersebut serta dibutuhkannya anggaran yang lebih besar untuk mengembangkan aplikasi SIPAJAKDADI tersebut.

### **3. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Implementasi Program SIPAJAKDADI Dalam Pelayanan Informasi Kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Sumedang**

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang dalam mengatasi kendala yang terjadi pada implementasi SIPAJAKDADI ini yaitu, dalam sosialisasi upaya yang dilakukan dengan menyebarluaskan informasi terkait alur pendaftaran PBI JK melalui SIPAJAKDADI di media sosial mengingat masyarakat pada umumnya sering menggunakan media sosial untuk mencari berbagai informasi, selanjutnya dilakukan sosialisasi secara langsung ke desa dengan maksud agar masyarakat yang tidak memiliki media sosial dapat mengetahui melalui sosialisasi secara langsung tersebut yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang.

Selain itu, upaya yang dilakukan dalam kendala yang terjadi pada anggaran Dinas Sosial Kabupaten Sumedang saat ini

masih dengan upaya melakukan pengajuan penambahan anggaran dengan menyertakan alasan penambahan tersebut untuk kesejahteraan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan yang dilakukan terkait PBI JK secara online melalui SIPAJAKDADI. Kemudian, dalam kendala sarana dan prasarana upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang yaitu dengan mengajukan penambahan barang daerah, memelihara sarana dan prasarana yang ada dengan baik agar tetap dalam kondisi layak untuk digunakan dalam pengaplikasian SIPAJAKDADI.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil kajian serta penemuan di lapangan yang telah disampaikan di atas mengenai Pelaksanaan Program SIPAJAKDADI dalam memberikan Informasi Kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Sumedang, dapat disimpulkan bahwa hasilnya cukup positif. Hal ini terlihat dari interaksi yang dilakukan oleh Dinas Sosial terkait SIPAJAKDADI dalam komunikasi internal telah dilaksanakan dengan baik sehingga para pelaksana memahami bagaimana penerapan SIPAJAKDADI untuk pelayanan informasi PBI JK, sedangkan dalam komunikasi keluar masih kurang karena tidak dilaksanakan komunikasi kepada masyarakat terkait tujuan, manfaat, mekanisme, dan alur SIPAJAKDADI. Selanjutnya dapat dilihat dari sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sudah cukup baik untuk mendukung pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SIPAJAKDADI, meskipun masih layak dan cukup baik dalam komputer yang

digunakan namun komputer tersebut masih belum dengan versi terbaru dan terbaik. Kemudian, dapat dilihat dari disposisi dalam pemahaman dan arahan yang dimiliki oleh para pelaksana dilakukan secara baik karena pelaksana sudah memahami apa yang harus dilakukan dan arahan yang ada begitu sangat jelas sesuai dengan SOP yang ada pada buku pedoman dan SOP SIPAJAKDADI, sehingga arahan yang ada dapat dipahami dengan baik. Namun, dalam hal lainnya terjadi kendala dalam jaringan mengingat pelayanan ini merupakan pelayanan online, sehingga jaringan yang mengganggu menjadi kendala yang sering dihadapi oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku :**

- Ismiyarto. (2020). *Studi Kebijakan Publik Dilengkapi dengan Implementasi Kebijakan Publik di Kabupaten dan di Desa*. Bandung: Alfabeta.
- Kusdinar, R. (2021). Implementasi Program Keluarga Harapan Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang. *PERSPEKTIF*, 317. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4368>
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik. *At-Tawassuth Jurnal Ekonomi Islam*, 330. <http://dx.doi.org/10.30829/ajei.v6i2.7713>
- Mulyati, K. S. (2022). *Implementasi Program Elektronik Buku Register Kematian (E-Bureti) di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang*. Sumedang: Fisip Unsap.

- Nurwan, T. M., Kusdiani, A., Brilian, B., Mahbub, F., Amanda, G., & Permana, I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan SIPAJAKDADI di Kabupaten Sumedang. *JRPA - Journal Of Regional Public Administration*, 67. <https://ejournal.unsap.ac.id/index.php/jrpa/article/view/1076>
- Sawir, M. (2021). *Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik*. Sleman: CV Budi Utama.
- Setiawan, E. (2018). Budaya Organisasi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(1), 9. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v2i1.20099>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan. (2006) *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung.
- Tjilen, A. P. (2019). *Konsep, Teori, dan Teknik Analisis Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Nusa Media.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Center Of Academic Publishing Service (CAPS).