

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PELAPORAN PESERTA
(SIPP *ONLINE*) DALAM PENGELOLAAN ADMINISTRASI
BPJS KETENAGAKERJAAN
(Studi Kasus di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya
Rungkut)**

Cicik Indah Lestari¹
Drs. H. M Kendry Widiyanto, M.Si²
Dr. H. Achmad Syafi'i, SH., M.Si³

Abstract: *The purpose of this study was to describe the effectiveness of participant reporting information systems (sipp online) in the administration of labor BPJS in the BPJS Employment Office Surabaya Rungkut Branch. Data analysis in this study was conducted with qualitative descriptive. The results showed that the participant reporting information system (sipp online) in the administrative management of BPJS employment at the BPJS Employment Office in Surabaya Rungkut Branch was considered effective. This is evidenced by several things, including: a) the success of the program, showing that the processes and mechanisms in SIPP online are not complicated because it makes it easier for participants and the SIPP Online BPJS Employment is in accordance with the stated objectives; b) the success of the target; shows that the target that has been achieved is 80% of the total set previously and for now has become 88%. This condition shows that the online SIPP management target has reached the specified target; c) satisfaction with the program; shows that satisfaction with the program is still lacking because there are still companies that are not open because of lack of awareness in the technology side or can be said to be not technologically literate so that the company does not implement SIPP Online; d) level of input and output; shows that the level of input and output is seen from the percentage of participants who take care of SIPP Online with the number 88%. The acquisition of the figure is considered to have exceeded the predetermined target; and e) achievement of overall goals; shows that the BPJS has been maximal in implementing SIPP online because SIPP online makes it easier from the side of the person in charge of managing data and membership fees.*

Keywords: *Effectiveness, SIPP Online, Administration Management*

Abstrak: Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas sistem informasi pelaporan peserta (sipp *online*) dalam pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem informasi pelaporan peserta (sipp *online*) dalam pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut dianggap sudah efektif. Hal ini dibuktikan dengan beberapa hal, antara lain: a) keberhasilan program, menunjukkan bahwa proses dan mekanisme dalam SIPP *online* itu tidak rumit karena memudahkan peserta serta SIPP *Online* telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya; b) keberhasilan sasaran; menunjukkan bahwa target yang sudah tercapai adalah 80% dari keseluruhan yang ditetapkan sebelumnya dan untuk saat ini sudah menjadi 88%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa target pengurusan SIPP *online* sudah mencapai target yang ditentukan; c) kepuasan terhadap program; menunjukkan bahwa kepuasan terhadap program masih kurang karena masih terdapat

¹ Sarjana Administrasi Publik alumni Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya

² Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya

³ Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya

perusahaan yang tidak terbuka karena kurangnya kesadaran dalam sisi teknologi atau dapat dikatakan tidak melek teknologi sehingga perusahaan tersebut tidak menerapkan SIPP *Online*; d) tingkat *input* dan *output*; menunjukkan bahwa tingkat *input* dan *output* dilihat dari prosentase peserta yang mengurus SIPP *Online* dengan angka 88%. Perolehan angka tersebut dianggap telah melebihi target yang ditentukan sebelumnya; serta e) pencapaian tujuan menyeluruh; menunjukkan bahwa pihak BPJS sudah maksimal dalam penerapan SIPP *online* karena SIPP *online* mempermudah dari sisi penanggung jawab dalam pengurusan data dan iuran kepesertaan.

Kata kunci: Efektivitas, SIPP *Online*, Pengelolaan Administrasi

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menunjukkan bahwa setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia, wajib menjadi program jaminan sosial. Terkait demikian, BPJS memiliki tugas dalam melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta. Selanjutnya, Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Nomor 01 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pendaftaran Kepesertaan Bagi Pemberi Kerja dan Pekerja Penerima Upah Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Kanal Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan bahwa terdapat kemudahan dalam pendaftaran kepesertaan program BPJS ketenagakerjaan sehingga bagi semua pekerja baik dari perusahaan dan pabrik diupayakan dapat mendaftarkan diri sehingga memiliki akun di SIPP *online*.

Sistem informasi pelaporan peserta (SIPP *online*) merupakan *website* pelaporan peserta *online* yang dikembangkan sebagai alat bantu perusahaan untuk melakukan pengelolaan data kepesertaan berupa data perusahaan, data tenaga kerja, data upah dan perhitungan iuran secara cepat dan akurat. SIPP *online* dianggap sebagai solusi bagi perusahaan peserta agar terhindar dari kesulitan pengelolaan administrasi kepesertaan BPJS ketenagakerjaan dengan informasi yang terjaga kualitas, validitas dan integritasnya. Terkait dengan keamanan informasi, terdapat beberapa bagian pada SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan.

Pertama, *one time PIN*. PIN (*Personal Identification Number*) dikirimkan via SMS ke HP dan *email* pengguna yang merupakan kode rahasia aktivasi akun SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan sebagai metode *challenge-response test* untuk memastikan bahwa pengguna yang melakukan registrasi bukan *virtual agent*. Kedua, *automatic log out*. Apabila tidak ada tindakan yang dilakukan lebih dari lima menit, maka secara otomatis koneksi akan diputus dari aplikasi SIPP *online*. Ketiga, *user ID* dan *password* yang merupakan kode rahasia dan kewenangan penggunaan yang diberikan kepada pengguna yaitu setiap kali *log in* ke SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan harus memasukkan *user ID* dan *password* untuk menghindari penyalahgunaan oleh orang lain saat komputer ditinggalkan dalam keadaan terhubung dengan aplikasi SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan. Keempat, *email* konfirmasi. Merupakan *email* yang dikirimkan ketika registrasi dilakukan yang berisi *link* aktivasi yang diaktifkan menggunakan *one time PIN* saat aktivasi. Kelima, *firewall* yang digunakan untuk membatasi dan menjamin hanya pengguna yang memiliki hak akses yang dapat masuk ke SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan. Keenam, *SSL 128-bit encryption*. Menunjukkan bahwa seluruh data di SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan dikirimkan melalui *protocol secure socket layer (SSL)* yaitu suatu standar pengiriman data yang dienkripsi. *Protocol SSL* ini akan mengacak data yang dikirimkan menjadi kode-kode rahasia dengan menggunakan 128-bit *encryption*, yang artinya terdapat 2 pangkat 128 kombinasi angka kunci, tetapi hanya satu kombinasi yang dapat membuka kode-kode tersebut (BPJS Ketenagakerjaan, 2018).

Selain itu, SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan memiliki beberapa fitur atau layanan. Pertama, layanan mutasi data yang memudahkan pengguna dalam melakukan

penambahan tenaga kerja yang terdaftar sebagai anggota BPJS ketenagakerjaan dari perusahaan yang dimiliki, memudahkan pengguna dalam melakukan pengaturan data upah atau tenaga kerja non aktif dengan cara mengunduh *template* yang telah disediakan serta dapat mempermudah dalam pembayaran iuran sesuai dengan metode pembayaran yang dikehendaki. Kedua, monitoring iuran yang merupakan fitur untuk membantu pengguna dalam pengecekan data iuran perusahaan yaitu jumlah total iuran dan status pembayarannya. Ketiga, laporan yang merupakan fitur untuk memudahkan peserta dalam pengecekan dan melihat laporan BPJS ketenagakerjaan perusahaan. fitur laporan membuat pengguna dapat memilih beberapa laporan yang ingin dilihat seperti F1A tenaga kerja luar, F1B tenaga kerja baru, F2A rincian upah dan F2 rincian iuran. Keempat, fitur pengaturan yang merupakan fitur untuk melakukan perubahan profil perusahaan seperti menambah atau menghapus perusahaan (binaan) serta menambah atau menonaktifkan pengguna SIPP dari perusahaan yang bersangkutan.

Pada praktiknya, terdapat beberapa manfaat dari SIPP *online* antara lain: transaksi pembayaran BPJS ketenagakerjaan dianggap lebih praktis karena dilakukan secara *online*; bermanfaat untuk pendaftaran, mutasi dan memasukkan data karyawan baru bermanfaat dalam pembuatan laporan upah tenaga kerja bulanan; mengintegrasikan data antara perusahaan dan BPJS ketenagakerjaan; serta mencegah potensi kecurangan pengambilan Jaminan Hari Tua (JHT) bodong yaitu karyawan yang seolah-olah keluar dari perusahaan dengan surat keterangan palsu demi bisa mencairkan dana Jaminan Hari Tua (JHT) tersebut.

Salah satu BPJS ketenagakerjaan yang menerapkan sistem informasi pelaporan peserta (SIPP *online*) adalah BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Surabaya Rungkut. Hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa SIPP *online* dianggap belum efektif. Hal ini dikarenakan aktivasi SIPP *online* pernah mengalami *trouble* sehingga mempengaruhi pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut. Selain itu, adanya *trouble* juga mengakibatkan kegiatan pengarsipan klaim menjadi terganggu. Pada sisi lain, hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa perusahaan yang belum paham dan kurang mengerti tentang apa itu SIPP *online* serta fungsinya sehingga masih ditemui ada beberapa perusahaan dan pabrik yang belum mendaftarkan perusahaannya di SIPP *online*.

Terkait demikian, peneliti memiliki maksud dan tujuan untuk melakukan kajian mendalam dalam membahas tentang efektivitas sistem informasi pelaporan peserta (sipp *online*) dalam pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas sistem informasi pelaporan peserta (sipp *online*) dalam pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut?

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas sistem informasi pelaporan peserta (sipp *online*) dalam pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dan mencapai tujuan penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian adalah deskriptif.

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Widaya Gandha selaku Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut

2. Tiga karyawan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut.
3. Tiga karyawan perusahaan swasta yang bertugas mengurus BPJS Ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif.

Uji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan Program

Pada dasarnya, SIPP *online* adalah sistem internal yang dimiliki oleh perusahaan yang bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan dan dikerjakan oleh penanggung jawab atau personalia dari perusahaan yang bersangkutan. Proses dan mekanisme SIPP *Online* relative mudah dan berguna untuk membantu dalam hal penambahan karyawan, melihat iuran, mengubah jumlah gaji dan lain-lain yang berkaitan dengan kepesertaan anggota.

“...berbicara tentang mekanisme dan proses SIPP *online*, pertama-tama kita harus *log-in* dulu. Baru kalau sudah berhasil nanti muncul halaman beranda yang disitu ada berbagai macam menu seperti mutasi data yang berfungsi penambahan atau pengurangan karyawan, menu monitoring yang berfungsi untuk melihat tagihan-tagihan dan disitu sudah tercantum tagihan tersebut lunas atau belum, lalu menu laporan yang berisi laporan-laporan kegiatan kita di SIPP *online*” Berdasarkan wawancara dengan Bapak Bambang Sapto, Selaku *Relation Officer* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut, pada 26 Juni 2018

Senada dengan Bapak Bambang Sapto, informan lain menambahkan:

“...SIPP memiliki beberapa manfaat dan fungsi, di antaranya sangat berguna dan membantu dalam segi penambahan karyawan, melihat iuran, mengubah jumlah gaji dan lain-lain yang berkaitan dengan kepesertaan anggota...” Berdasarkan wawancara dengan Bapak Kelono Suryo, Selaku *Relation Officer* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut, pada 26 Juni 2018

Terkait dengan pengetahuan pengguna tentang SIPP *online* serta proses dan mekanismenya, informan dari pengguna SIPP *online* menganggap mudah dan tidak terlalu rumit sehingga membuat pengguna tersebut paham dan terbantu dengan adanya sistem ini.

“...SIPP *online* itu adalah sistem internal bagi perusahaan yang berguna agar pengurusan iuran dan administrasi peserta BPJS Ketenagakerjaan bisa diurus secara aktual. Sedangkan untuk proses dan mekanisme dalam SIPP *online* itu tidak susah kok mbak, tambah memudahkan peserta khususnya bagi penanggung jawab atau personalia perusahaan yang bersangkutan dalam mengurus SIPP *online* BPJS Ketenagakerjaan ini...” Berdasarkan wawancara dengan Amelia, karyawan perusahaan X, pada 26 Juni 2018

Terkait dengan penerapan SIPP *online* yang sudah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya yakni mempermudah Badan Usaha dalam mengelola data administrasi kepesertaan pegawainya

“...Penerapan SIPP *online* itu sendiri sudah pasti sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Pada dasarnya adanya SIPP *online* ini sifatnya mempermudah...” Berdasarkan wawancara dengan Bapak Kelono Suryo, Selaku *Relation Officer* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut, pada 26 Juni 2018

Beberapa kutipan wawancara yang telah dipaparkan serta beberapa uraian di atas, dapat ditarik garis besar bahwa program BPJS Ketenagakerjaan SIPP *Online* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut dapat dilihat dari proses dan

mekanisme dalam memperoleh informasi yang mudah dan tidak terlalu rumit serta sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Keberhasilan Sasaran

Terkait dengan keberhasilan sasaran, hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan sasaran iniditandai dengan target yang sudah tercapai adalah 80% dari keseluruhan yang ditetapkan sebelumnya dan untuk saat ini sudah menjadi 88%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa target pengurusan SIPP *online* sudah tepat sasaran sehingga banyak Badan Usaha yang mulai beralih dari pengurusan data secara manual menjadi menggunakan SIPP *online*.

“...Bericara soal sasaran, kan ini diperuntukkan bagi internal perusahaan saja ya, yang berguna bagi mereka untuk mempermudah pengurusan administrasi kepesertaan. Sasarannya sudah tepat karena dikelola oleh masing-masing personalia atau admin perusahaan yang ditunjuk, jadi istilahnya gak sembarang orang ya yang meng-*handle*. Sudah tepat sasaran ya saya bilang. Sedangkan untuk capaian kita telah menenuhi target karena udah ada peningkatan dari 80% ke 88%. Sekarang udah naik 88% itu tandanya para Badan Usaha mulai beralih dari manual ke SIPP *online*...” Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ermina, selaku Kepala Bidang Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut, pada 26 Juni 2018

Senada dengan Ibu Ermina, salah satu staff menambahkan:

“...Untuk pencapaian, Alhamdulillah sudah tercapai dari yang ditetapkan sekitar 80% dan sekarang sudah meningkat menjadi 88% dan itu berarti sudah ada tambahan 8 % perusahaan yang mulai meng-akses SIPP *online* nya...” Berdasarkan wawancara dengan Bu Nuraini Ratnaningtyas, Selaku *Relation Officer* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut, pada 26 Juni 2018

Terkait dengan darimana pengguna mengetahui SIPP *online* yakni berawal dari surat pemberitahuan yg dikirim oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk registrasi SIPP *online* yang wajib dilakukan bagi para badan usaha pemberi kerja.

“...Saya tahu SIPP *online* ini ya dari *Realtion Officer* yang handle perusahaan saya mbak. Diberi info waktu itu suruh registrasi, ya saya nurut aja karena emang anjuran dan wajib. Lalu makin kesini makin enjoy pakai SIPP *online* merasa terbantu sekali...” Berdasarkan Wawancara dengan Febiyanti, Selaku karyawan perusahaan X, pada 26 Juni 2018

Adanya pencapaian target penerapan SIPP *Online* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut menunjukkan bahwa SIPP *online* sudah tepat sasaran dan sangat membantu perusahaan dalam hal pengelolaan data administrasi dan iuran perusahaan.

Kepuasan terhadap Program

Terkait dengan respon, hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa respon perusahaan terkait dengan penerapan SIPP *online* adalah bermacam-macam. Terdapat perusahaan yang terbuka dan tidak karena kurangnya kesadaran dalam sisi teknologi atau dapat dikatakan tidak melek teknologi. Pada sisi lain, SIPP *online* harus digunakan oleh semua perusahaan karena bersifat membantu.

“...Untuk respon, respon dari perusahaan itu bermacam-macam. Ada yang terbuka dan ada yang kurang terbuka. Karena mungkin pada dasarnya mereka tidak melek teknologi...” Berdasarkan wawancara dengan Bapak Bambang Sapto, Selaku *Relation Officer* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut, pada 26 Juni 2018

Sedangkan untuk perwakilan perusahaan yang ditunjuk mengelola SIPP *online* bila masih bingung dengan cara penggunaan SIPP *online*, pihak *realtion officer* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut mengatakan selalu siap sedia membantu mengatasi kesulitan.

“...SIPP *Online* ini dasarnya wajib, jadi mau tidak mau dan suka atau tidak suka, setiap perusahaan harus menggunakan karena sifatnya membantu. Kalau mengeluh bingung banyak mbak, seringnya mereka telepon kalau ada kebingungan, ada juga yang tidak puas telepon mereka datang kesini. Ya tetap kami layani dan edukasi dengan baik..” Berdasarkan wawancara dengan Bapak Kelono Suryo, Selaku *Relation Officer* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut, pada 26 Juni 2018

Terkait dengan kepuasan pengguna dalam pelayanan SIPP online, menunjukkan personalia atau penanggung jawab perusahaan yang ditunjuk untuk mengelola SIPP online merasa puas dan terbantu karena sekarang apabila ada karyawan baru, perubahan gaji dan keperluan administrasi lainnya tidak perlu lagi datang ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut. Bahkan ketika pengguna bingung dengan salah satu fitur SIPP *online*, pihak *relation officer* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut selalu membantu mengatasi.

“...Sekarang sudah enak mbak, dulu kalau ada pegawai baru dalam perusahaan ya kita mau tidak mau harus datang ke kantor BPJS untuk mengurusnya. Terbantulah mbak gak perlu jauh-jauh saya ke Kantornya. Terus kalau saya merasa bingung, saya telepon *Relation Officer* nya mbak, dibantu sama mereka, dan selalu solutif...” Berdasarkan wawancara dengan Amelia, karyawan perusahaan X, pada 26 Juni 2018

Ketika ditanya tentang keluhan yang dialami dalam penggunaan SIPP *online*, salah satu karyawan swasta ini mengatakan belum menemukan kendala yang berarti karena sejauh ini yang bersangkutan menggunakan SIPP *online* merasa sangat terbantu karena dari pihaknya sendiri yang mengerjakan sehingga menjadi sangat minim terjadi kekeliruan.

“...Dulu apabila ada perubahan gaji aja kita harus ke Kantor BPJS dulu untuk mengurusnya. Tapi sekarang bisa diinput di kantor tanpa harus datang jauh-jauh ke kantor BPJS. Lalu mbak kalau dulu kan yang mengerjakan itu pegawai BPJS ketenagakerjaan ya, kadang gitu ada aja yang kurang *tepak* mbak. Bikin bos ku *ngomel-ngomel* karena aku harus bolak-balik kesana untuk pembetulan. Kalau sekarang ada SIPP *online* sudah gak perlu lagi kesana, karena apapun bisa saya selesaikan di kantor. Se jauh ini saya belum menemukan kendala yang menyebabkan keluhan yang berarti sih mbak di SIPP *online* ini...” Berdasarkan wawancara dengan Febiyanti, karyawan perusahaan X, pada 26 Juni 2018

Kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dari sebelum ada SIPP *online* dan sesudah diterapkan SIPP *online* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut. Sebelum ada SIPP *online*, pihak personalia atau penanggung jawab perusahaan harus datang ke Kantor BPJS apabila terdapat karyawan baru dalam perusahaan dan perubahan gaji perusahaan. Selain itu, pengerjaan dan pengelolaan data masih dikerjakan oleh karyawan BPJS dan hal tersebut dianggap tidak efektif karena data yang diolah oleh karyawan BPJS berasal dari banyak perusahaan sehingga rentan terjadi kesalahan data. Namun, setelah ada SIPP *online* kesalahan dalam pengelolaan data dianggap minimal dan pihak personalia atau penanggung jawab perusahaan tidak perlu jauh-jauh datang ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut karena data dapat diinput dari kantor atau perusahaan.

Tingkat *Input* dan *Output*

Hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa terdapat pencapaian tinggi antara *input* dan *output*. Hal ini dikarenakan terdapat peningkatan jumlah pengurusan SIPP *Online*. Ketika ditanya berapa jumlah peserta badan usaha yang telah meng-*akses* SIPP *online* nya, beliau mengatakan sudah banyak perusahaan atau badan usaha yang beralih dari manual menggunakan SIPP *online*. Hal tersebut ditandai dengan adanya kenaikan target dari yang semula 80% menjadi 88%.

“...Pada dasarnya SIPP Online ini seperti yang saya katakan di awal adalah sistem internal untuk perusahaan dan yang mengendalikan pun personalia, bukan untuk pribadi masing-masing peserta. Jadi kalau tanya berapa persen peserta sih, sudah banyak karena perusahaan binaan kami juga sudah mencapai 88% yang menggunakan ini. Dalam artian ini personalia loh yang mengendalikan...” Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ermina Sandrayanti, Selaku Kepala Bidang Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut, pada 26 Juni 2018 Kemudian ketika ditanya tentang target terlaksana atukah sebaillnya, informan menjelaskan bahwa target tercapai dan menandakan SIPP online terlaksana dengan baik.

“...Kalau target ya, sesuai yang dikatakan Ibu Kabid kami, dari yang mulanya 80% kini kita mencapai 88% sudah jauh dari yang ditargetkan ya. Itu berarti sudah terlaksana dengan baik...” Berdasarkan wawancara dengan Bu Nuraini Ratnaningtyas, Selaku *Relation Officer* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut, pada 26 Juni 2018

Sementara itu, ketika ditanya tentang reaksi awal pengguna mendapat surat pemberitahuan dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut, persoanlia atau penanggung jawab perusahaan mengatakan patuh terhadap aturan yang berlaku dan tidak ada rasa enggan mengurus SIPP *online*.

“...BPJS Ketenagakerjaan ini kan wajib ya, jaminan sosial yang diberikan Negara terhadap tenaga kerja, jadi semua karyawan kami tercover BPJS Ketenagakerjaan, yang iurannya dipotong dari gaji setiap bulan dan tentunya kalau saya tidak *manut* takut berdampak pada status kepesertaan teman-teman lain di BPJS Ketenagakerjaan. takutnya ada apa-apa, kan jadi saya yang bertanggung jawab mbak...” Berdasarkan wawancara dengan Wulan, karyawan dari Perusahaan X, pada 26 Juni 2018

Sedangkan saat ditanya respon pimpinan perusahaannya tentang SIPP online, informan mengatakan :

“...Kalau pimpinan kami sih *welcome* sekali dengan SIPP, karena saya tidak perlu lagi datang ke kantor BPJS untuk mengurus keperluan kepesertaan. Jadi saya bisa *standby* di kantor terus. Respon pimpinan sejauh ini merasa sangat terbantu karena ya bisa dikatakan minim kekeliruan. Tidak *ngomel-ngomel* lagi bos-ku *hehehe*” Berdasarkan wawancara dengan Febiyanti, karyawan perusahaan X pada 26 Juni 2018

Berdasarkan beberapa uraian kutipan wawancara di atas, dapat ditarik garis besar bahwa tingkat *input* dan *output* dilihat dari prosentase peserta yang mengurus SIPP Online dengan angka 88%. Perolehan angka tersebut dianggap telah melebihi target yang ditentukan sebelumnya. Hal tersebut juga didukung dengan adanya pimpinan perusahaan yang sangat mendukung SIPP Online karena merasa sangat terbantu dengan adanya SIPP Online BPJS Ketenagakerjaan.

Pencapaian Tujuan

Terkait dengan factor pendukung dan kendala, hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa factor pendukung berasal dari kedua belah pihak antara BPJS Ketenagakerjaan dengan pengguna atau penanggung jawab perusahaan. Sedangkan kendala datang dari pengguna karena ada pihak yang belum sadar akan teknologi sehingga kurang terbuka dengan perubahan teknologi yang ada.

“...Faktor pendukung tentu datang dari kedua belah pihak ya. Dari pihak kami kita diwajibkan untuk tanggap dengan segala kebutuhan pengguna, sedangkan dari pihak pengguna faktor pendukungnya adalah pengetahuan serta daya tanggap yang baik untuk menerima informasi dari kami. Kalau dua-duanya saling melengkapi tentunya komunikasi ini akan *nyambung* dan enak diterima. Berbicara kendala terkadang ada pihak pengguna yang dari mereka ada yang tidak melek teknologi sehingga kalau kita jelaskan pun masih tidak paham...” Berdasarkan wawancara dengan Bu Nuraini Ratnaningtyas, Selaku *Relation Officer* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut, pada 26 Juni 2018

Sementara itu pihak pengguna atau penanggung jawab perusahaan saat ditanya tentang faktor pendukung dan kendala, mengatakan bahwa :

“..Faktor pendukungnya cukup dari masing-masing pihak saja yang harus sama-sama aktif, bila pengguna tidak tahu atau bingung ya segerakan tanya kepada *Relation Officer*, begitu juga *Relation Officer* harus tanggap dengan pertanyaan dari pengguna. Padahal sejauh ini pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut sudah cukup ramah dalam melayani kebingungan kami. Jadi penghambatnya adalah malu bertanya..” Berdasarkan wawancara dengan Wulan, karyawan perusahaan X, pada 26 Juni 2018

Kemudian ketika ditanya apa saran untuk pelayanan SIPP online, informan menambahkan :

“..Makin ditingkatkan upgrade sistemnya untuk mengurangi eror atau trouble. Se jauh ini SIPP *online* cukup membantu administrasi data dan iuran..” Berdasarkan wawancara dengan Febiyanti, karyawan perusahaan X, pada 28 Juni 2018

Kutipan wawancara di atas, menunjukkan bahwa kendala pada penerapan SIPP *Online* adalah dari sisi pengguna karena terdapat pengguna yang tidak sadar teknologi sehingga kurang terbuka dengan perubahan teknologi. Pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut pun sudah maksimal dalam membantu pengguna dalam pemakaian SIPP *online* dalam pengurusan administrasi dan iuran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIPP *online* adalah sistem internal yang dimiliki oleh perusahaan yang bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan dan dikerjakan oleh penanggung jawab atau personalia dari perusahaan yang bersangkutan. SIPP *Online* sangat berguna untuk membantu dalam hal penambahan karyawan, melihat iuran, mengubah jumlah gaji dan lain-lain yang berkaitan dengan kepesertaan anggota.

SIPP *Online* termasuk dalam kebijakan dari BPJS Ketenagakerjaan khususnya pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut. Starawaji (2009) menunjukkan bahwa suatu kebijakan dianggap efektif apabila kebijakan tersebut memperoleh hasil di atas target yang ditetapkan sebelumnya. Selanjutnya, Starawaji (2009) juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa ukuran dalam mengukur efektivitas. Beberapa ukuran tersebut dijadikan acuan oleh peneliti dalam mengukur efektivitas SIPP *Online* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut. Berikut beberapa unsur yang dimaksud:

1. Keberhasilan program

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses dan mekanisme dalam SIPP *online* itu tidak rumit karena memudahkan peserta serta SIPP *Online* BPJS Ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

2. Keberhasilan sasaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa target yang sudah tercapai adalah 80% dari keseluruhan yang ditetapkan sebelumnya dan untuk saat ini sudah menjadi 88%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa target pengurusan SIPP *online* sudah mencapai target yang ditentukan.

3. Kepuasan terhadap program
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan terhadap program masih kurang karena masih terdapat perusahaan yang tidak terbuka karena kurangnya kesadaran dalam sisi teknologi atau dapat dikatakan tidak melek teknologi sehingga perusahaan tersebut tidak menerapkan SIPP *Online*.
4. Tingkat *input* dan *output*
Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *input* dan *output* dilihat dari prosentase peserta yang mengurus SIPP Online dengan angka 88%. Perolehan angka tersebut dianggap telah melebihi target yang ditentukan sebelumnya. Hal tersebut juga didukung dengan adanya pimpinan perusahaan yang sangat mendukung SIPP Online karena merasa sangat terbantu dengan adanya SIPP Online BPJS Ketenagakerjaan.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh
Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak BPJS sudah maksimal dalam penerapan SIPP *online* karena SIPP *online* mempermudah dari sisi penanggung jawab dalam pengurusan data dan iuran kepesertaan.

Pada sisi lain, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam penerapan SIPP *online*. Kendala pada penerapannya SIPP *Online* adalah dari sisi pengguna karena terdapat pengguna yang tidak sadar teknologi sehingga menyebabkan yang bersangkutan enggan mengakses SIPP *online*. Pada dasarnya pihak BPJS Ketenagakerjaan sudah maksimal dalam penerapan SIPP *online* untuk membantu mempermudah penanggung jawab dalam mengurus data dan iuran kepesertaan.

SIMPULAN

Sistem informasi pelaporan peserta (*sipp online*) dalam pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut dianggap sudah efektif. Starawaji (2009) menunjukkan bahwa terdapat beberapa ukuran dalam mengukur efektivitas yaitu: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Beberapa ukuran tersebut dijadikan acuan oleh peneliti dalam mengukur efektivitas SIPP *Online* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut. Berikut beberapa unsur yang dimaksud:

1. Keberhasilan program; menunjukkan bahwa proses dan mekanisme dalam SIPP *online* itu tidak rumit karena memudahkan peserta serta SIPP *Online* BPJS Ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya.
2. Keberhasilan sasaran; menunjukkan bahwa target yang sudah tercapai adalah 80% dari keseluruhan yang ditetapkan sebelumnya dan untuk saat ini sudah menjadi 88%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa target pengurusan SIPP *online* sudah mencapai target yang ditentukan.
3. Kepuasan terhadap program; menunjukkan bahwa kepuasan terhadap program masih kurang karena masih terdapat perusahaan yang tidak terbuka karena kurangnya kesadaran dalam sisi teknologi atau dapat dikatakan tidak melek teknologi sehingga perusahaan tersebut tidak menerapkan SIPP *Online*.
4. Tingkat *input* dan *output*; menunjukkan bahwa tingkat *input* dan *output* dilihat dari prosentase peserta yang mengurus SIPP Online dengan angka 88%. Perolehan angka tersebut dianggap telah melebihi target yang ditentukan sebelumnya. Hal tersebut juga didukung dengan adanya pimpinan perusahaan yang sangat mendukung SIPP Online karena merasa sangat terbantu dengan adanya SIPP Online BPJS Ketenagakerjaan.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh; menunjukkan bahwa pihak BPJS sudah maksimal dalam penerapan SIPP *online* karena SIPP *online* mempermudah dari sisi penanggung jawab dalam pengurusan data dan iuran kepesertaan

Pada sisi lain, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam penerapan SIPP *online*. Kendala pada penerapannya SIPP *Online* adalah dari sisi pengguna karena terdapat pengguna yang tidak sadar teknologi sehingga menyebabkan yang bersangkutan enggan mengakses SIPP *online*

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut karena berkenan menjadi narasumber penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajrinasari, T., Suyadi, I., & Susilo, H. (2014). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Saiful Anwar Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 14 No. 2 September 2014*.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bastian, I. (2010). *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Budiarto, E. (2014). *Metodologi Penelitian Kedokteran: Sebuah Pengantar*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Budiman, A. N. (2014). *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen terjemahan (Principles of management Information System: George M Scott*. Jakarta: Raa Grafindo Persada.
- Bungin, B. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Gaol, J. L. (2010). *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Hamdi, M. (2014). *Kebijakan Publik : Proses, Analisis dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hertanto, Y., Domai, T., & Amin, F. (2016). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan terhadap Efektivitas Pelaporan Keuangan (Studi pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Blitar). *PUBLISIA (Jurnal Ilmu Administrasi Publik) Volume 1, Nomor 2, Oktober 2016*.
- Ketenagakerjaan, B. (2018). Dipetik March 2018, 26, dari <https://sipp.bpjsketenagakerjaan.go.id/>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2010). *Sistem Informasi Manajemen Edisi Kesepuluh Buku 1 terjemahan: Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P.*. Jakarta: Salemba Empat.
- LeBoeuf, M. (2010). *Working Smart*. Jakarta: Tangga Pustaka.
- Leliya, & Afiyah, F. (2016). Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon. *Jurnal AL-Mustashfa Vol.4 No.2 Tahun 2016*.
- Maghfiroh, N. A., Idris, A., & Jamanie, F. (2016). Efektivitas Sistem Informasi Pelaporan Monitoring dan Evaluasi (e-Controlling) Pada Bagian Evaluasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Bontang. *eJournal Administrative Reform, 2016, 4(1):14-25*.
- Melisa. (2017). Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara, Volume 5, Nomor 3, 2017: 6578 - 6592*.
- Mellaty, R. P., & Alamsyah. (2015). Pengaruh Pengelolaan Arsip Klaim Pesetra Jaminan Sosial terhadap Ketersediaan Informasi Bagi Pengguna di BPJS Ketenagakerjaan Semarang I. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol. 4, No. 2 (2015): April 2015*.
- Moenir. (2011). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

- Munawaroh, Z., Mudhofi, M., & Susanto, D. (2015). Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *JURNAL ILMU DAKWAH*, Vol. 35, No.2, Juli – Desember 226 2015.
- Nurcholis, H. (2010). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah Edisi Revisi*. Jakarta: Grasindo.
- Putri, N. E. (2014). Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kota Padang. *TINGKAP Vol X No 2 Tahun 2014*.
- Semiawan, P. D. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grafindo.
- Simamora, B. (2011). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Starawaji. (2010). *Corporate Social Responsibility dalam Praktek di Indonesi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.