Department of Digital Business
Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS
Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 11617-11624
P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Kendala Administrasi Penonaktifan Peserta Edabu BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya

Adha Pramudya Yudistira, Mochamad Miftakhul Jefriel
Program Studi Manajemen, STIE Mahardhika Surabaya
adhapramudyayudistira@gmail.com, jefrielmoch@gmail.com

Abstrak

Penonaktifan peserta program Asuransi Kesehatan Nasional (JKN) menggunakan sistem Edabu (Data Elektronik Badan Usaha) merupakan operasi administratif penting bagi perusahaan peserta BPJS Kesehatan. Namun, pada kenyataannya, prosedur ini seringkali menghadapi berbagai tantangan struktural yang membahayakan keakuratan data master peserta aktif dan keberlanjutan pelayanan asuransi kesehatan nasional. Studi kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk meneliti secara menyeluruh bentuk-bentuk hambatan administratif yang dihadapi oleh perusahaan saat menonaktifkan peserta menggunakan sistem Edabu di Kantor Pusat BPJS Kesehatan Surabaya. Kegiatan penelitian ini dilakukan bersamaan dengan program magang penulis pada tahun 2026, dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap petugas administrasi badan usaha dan staf internal di kantor cabang. Temuan studi menunjukkan bahwa tantangan administratif utama di bidang ini adalah keterlambatan pelaporan transfer karyawan oleh manajemen entitas bisnis, ketidaksesuaian data identitas utama peserta antara aplikasi Edabu dan basis data populasi Dukcapil, keterbatasan kapasitas kompetensi teknis operator perusahaan, gangguan teknis pada infrastruktur jaringan server sistem aplikasi Edabu pusat, dan kurangnya sosialisasi. Rangkaian hambatan ini telah mengakibatkan masalah sistemik yang berdampak langsung pada tingkat kesalahan 12,4%, akumulasi data peserta yang tidak aktif, kemungkinan klaim ganda, dan inefisiensi manajemen keuangan. Inisiatif konkret, seperti peningkatan kapasitas operator yang inklusif, pembaruan keandalan sistem secara berkala, dan peningkatan jangkauan regulasi yang proaktif, diperlukan untuk memaksimalkan efektivitas layanan penonaktifan peserta Edabu.

Kata kunci: Edabu, BPJS Kesehatan, Kendala Administrasi, Penonaktifan Peserta, JKN

1. Pendahuluan

Inisiatif strategis pemerintah Indonesia untuk mencapai cakupan kesehatan universal (UHC) adalah program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dijalankan oleh Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan). Program ini, yang merupakan salah satu pilar utama Sistem Jaminan Sosial Nasional, dimaksudkan untuk memberikan jaminan perlindungan dan keberlanjutan perawatan kesehatan kepada seluruh rakyat Indonesia guna mencegah risiko finansial yang terkait dengan penyakit. Pada akhir tahun 2023, akan ada lebih dari 267 juta peserta dalam program ini, yang dimulai pada 1 Januari 2014 [1]. JKN merupakan salah satu sistem asuransi kesehatan terpadu terbesar di dunia karena cakupannya yang luas. Efektivitas sistem administrasi pelaporan data warga sangat penting bagi kemampuan struktur operasional untuk mempertahankan jumlah peserta yang tinggi ini. Pekerja Penerima Upah (PPU), yang terdaftar melalui mekanisme kelembagaan badan usaha, merupakan salah satu segmen peserta yang penting bagi keberlanjutan dan stabilitas keuangan program.

Perusahaan yang mempekerjakan pekerja wajib mendaftarkan seluruh karyawan dan anggota keluarganya sebagai peserta JKN sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Pengelola Jaminan Sosial [2]. Peraturan ini menggarisbawahi bahwa asuransi kesehatan bagi karyawan bukan lagi hanya tunjangan tambahan dari perusahaan, tetapi hak konstitusional yang tidak dapat disangkal dan dilindungi oleh hukum negara. Seiring dengan meningkatnya penerapan teknologi informasi dalam administrasi berbasis elektronik (e-government), BPJS Kesehatan harus meningkatkan pola interaksi pelayanannya untuk melayani sektor industri dengan lebih baik. Sistem Edabu (Data Entitas Usaha Elektronik) adalah platform digital yang digunakan BPJS Kesehatan untuk mengelola partisipasi ini. Sistem ini memungkinkan entitas usaha untuk secara mandiri mendaftar, mengubah data, dan menonaktifkan peserta [3]. Pengenalan sistem berbasis web ini diproyeksikan

untuk menghilangkan prosedur birokrasi manual yang memakan waktu, mengurangi penumpukan berkas fisik di kantor cabang, dan meningkatkan transparansi data bagi manajemen perusahaan yang berpartisipasi.

Prosedur penonaktifan peserta melalui sistem Edabu sangat penting karena secara langsung memengaruhi keakuratan data keanggotaan aktif nasional. Data karyawan harus dinonaktifkan secara real-time ketika kontrak berakhir, pensiun terjadi, atau pemutusan hubungan kerja di tingkat perusahaan. Ketidakakuratan dalam proses penonaktifan dapat mengakibatkan berbagai masalah, termasuk klaim yang tidak valid, pemborosan pengeluaran negara, dan potensi penyalahgunaan hak keanggotaan oleh pihak yang tidak berwenang [4]. Ketika mantan karyawan yang preminya belum dipotong oleh perusahaan tetap aktif selama peluncuran sistem, negara berkewajiban untuk terus menanggung biaya aktuaria palsu tersebut. Ini adalah masalah serius, mengingat kelangsungan jangka panjang program JKN bergantung pada integritas data anggota. Data keanggotaan utama yang akurat, tanpa gangguan dan data palsu, merupakan alat penting dalam pembentukan kebijakan keuangan kesehatan yang kredibel dan akuntabel.

Surabaya, sebagai jantung ekonomi Jawa Timur, memiliki konsentrasi entitas bisnis yang signifikan, sehingga BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya mengawasi salah satu basis peserta terbesar di Indonesia. Karakteristik Surabaya, yang meliputi sektor industri padat karya, pusat perdagangan berskala besar, dan ribuan perusahaan swasta, menghasilkan dinamika ketenagakerjaan yang sangat berubah setiap bulannya. Tingkat mobilitas tenaga kerja yang tinggi ini berdampak langsung pada volume transaksi harian sistem jaminan sosial digital. Kompleksitas pengelolaan data peserta di bidang ini menghadirkan masalah tersendiri, khususnya dalam proses penonaktifan individu, yang seringkali menghadapi banyak hambatan administratif di lapangan [5]. Ketidaksiapan infrastruktur teknologi lokal, serta kurangnya literasi digital pelaku usaha di daerah tersebut, seringkali menjadi penghalang yang menghambat potensi efisiensi program digitalisasi birokrasi.

Beberapa studi sebelumnya telah mengungkapkan masalah dengan pengelolaan keanggotaan BPJS Kesehatan. Rahmawati dan Supriyanto [6] menemukan bahwa keterlambatan pelaporan perpindahan pekerjaan memainkan peran penting dalam data peserta yang salah. Studi tersebut berfokus pada hambatan sosiologis, seperti kurangnya pemahaman di antara pemilik usaha tentang pelaporan yang tepat. Sementara itu, Kusuma dkk. [7] menemukan bahwa hambatan teknis pada sistem informasi memperburuk inefisiensi proses administrasi keanggotaan. Masalah teknis seperti ketidakstabilan server dan kegagalan kode pembacaan dokumen sering berdampak pada efisiensi operator. Namun, penelitian tentang hambatan administratif penonaktifan individu menggunakan sistem Edabu dalam konteks Surabaya masih relatif jarang. Mayoritas pekerjaan e-government yang ada condong ke prosedur pendaftaran masuk untuk peserta baru dan evaluasi kepuasan pengguna yang besar, tetapi proses pelepasan data keluar, yang memiliki konsekuensi hukum ketenagakerjaan yang sensitif, jarang dipelajari secara mendalam.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) mengidentifikasi jenis-jenis hambatan administratif yang dihadapi oleh badan usaha ketika menonaktifkan peserta melalui sistem Edabu; (2) menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan hambatan tersebut; dan (3) mengembangkan rekomendasi strategis untuk mengoptimalkan proses penonaktifan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji realitas hambatan birokrasi digital, dimulai dari aspek kesiapan infrastruktur server, kemampuan sumber daya manusia operator, dan sinkronisasi lintas basis data instansi pemerintah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi peserta JKN dan berfungsi sebagai bahan penilaian kebijakan bagi BPJS Kesehatan dalam membangun lingkungan digital yang lebih andal, aman, dan responsif.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan strategi deskriptif-analitis untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang fenomena hambatan administratif yang dihadapi oleh aktor-aktor terkait selama proses penonaktifan partisipan Edabu [8]. Teknik kualitatif dipilih secara sengaja karena tantangan yang diteliti bersifat kontekstual, dinamis, dan kompleks, sehingga memerlukan pemeriksaan langsung terhadap pengalaman subyektif para pelaksana sistem di lapangan. Penelitian ini berbasis di Kantor Pusat BPJS Kesehatan di Surabaya, serta banyak entitas korporasi mitra strategis di wilayah administratif Kota Surabaya. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan sosiologis dan ekonomi regional, karena Surabaya merupakan pusat aglomerasi industri utama di Jawa Timur dengan tingkat pergantian tenaga kerja yang sangat tinggi.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10707
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Prosedur pengambilan sampel bertujuan digunakan untuk memilih informan penelitian berdasarkan kriteria inklusi yang ketat, memastikan bahwa data partisipan kaya dan relevan. Informan dalam penelitian kualitatif ini meliputi 5 staf administrasi partisipan internal dari BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya, 9 operator Edabu dari berbagai badan usaha mitra yang dipilih untuk mewakili karakteristik perusahaan skala besar, menengah, dan kecil, dan 3 petugas pengawas kepatuhan badan usaha. Dengan demikian, jumlah total informan yang aktif berpartisipasi dalam penelitian ini adalah 17. Semua informan dipilih dengan cermat karena mereka memiliki partisipasi fungsional langsung dengan operasional harian sistem Edabu dan setidaknya satu tahun pengalaman kerja dalam manajemen partisipan jaminan sosial [9].

Prosedur pengumpulan data utama dan sekunder yang digunakan dalam penelitian ini dirancang untuk saling melengkapi menggunakan skema triangulasi metode. Metode pertama yang digunakan adalah wawancara mendalam yang difasilitasi oleh alat panduan wawancara semi-terstruktur, di mana interaksi verbal bersifat fleksibel tetapi tetap fokus pada dimensi masalah. Metode kedua melibatkan observasi partisipan langsung terhadap alur proses dan realitas operasional administrasi partisipan di kantor cabang dan meja operator bisnis. Untuk melindungi identitas pribadi warga, metode ketiga dilengkapi dengan pemeriksaan dokumentasi menyeluruh terhadap catatan laporan masalah sistem, notulen masalah transaksional, dan data statistik agregat tentang penonaktifan partisipan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah panduan wawancara, yang dianggap sah setelah pengujian validitas isi oleh dua ahli eksternal di bidang administrasi kesehatan dan kebijakan publik.

Penelitian ini menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña untuk analisis data [10]. Model ini diimplementasikan menggunakan mekanisme siklus berkelanjutan yang terdiri dari empat tahap utama: kegiatan pengumpulan data intensif di lapangan, kondensasi data dalam bentuk penyortiran dan penyederhanaan transkrip mentah, penyajian data dalam bentuk narasi logis terstruktur, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi akhir. Untuk memastikan keandalan hasil penelitian, validitas data dijamin secara ketat melalui penggunaan strategi triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan pengecekan anggota untuk mengkonfirmasi kembali keakuratan hasil interpretasi peneliti dengan informan kunci di lokasi penelitian. Rangkaian lengkap tindakan operasional dan analisis data untuk penelitian kualitatif ini dilakukan secara teratur pada tahun 2026.

3. Hasil dan Diskusi

1. Profil Pengelolaan Kepesertaan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya

Berdasarkan tabulasi data agregat tahunan per Desember 2025, BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya mengawasi lebih dari 2,1 juta Pekerja Penerima Upah (PPU) dari sekitar 8.500 organisasi usaha aktif. Skala pengelolaan yang luas ini menjadikan Kantor Cabang Utama Surabaya sebagai pilar pendukung penting bagi keberlanjutan keuangan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di tingkat daerah Jawa Timur. Dari keseluruhan populasi badan usaha terdaftar, 73% adalah usaha kecil dan menengah, yang menghadapi kendala operasional yang berat dalam hal jumlah dan kualitas sumber daya manusia, khususnya di bidang administrasi peserta jaminan sosial. Fakta keterbatasan kapasitas internal ini sangat penting mengingat kompleksitas peraturan dan elemen teknologi platform e-government, yang menuntut kompetensi teknis yang berdedikasi dan jangka panjang dari perusahaan swasta sebagai mitra strategis pemerintah.

Selama periode pengamatan dari tahun 2025 hingga periode implementasi penelitian magang penulis pada tahun 2026, aliran mutasi data yang sangat dinamis diamati, dengan total 187.432 transaksi deaktivasi partisipan yang diajukan oleh operator badan usaha melalui ekosistem sistem Edabu [11]. Jumlah transaksi mutasi yang signifikan tersebut mewakili gambaran nyata fluktuasi ketenagakerjaan perkotaan, yang ditandai dengan tingkat pemutusan hubungan kerja yang tinggi, pemenuhan kontrak kerja, dan gelombang pengunduran diri independen di pusat industri Kota Surabaya. Namun, meskipun utilitas sistem tinggi, anomali kinerja operasional yang signifikan ditemukan sepanjang periode pengamatan lapangan, dengan tingkat kesalahan transaksi kumulatif sebesar 12,4% [11]. Tingkat kegagalan pemrosesan data ini merupakan indikasi yang jelas bahwa adopsi platform digital di tingkat perusahaan swasta masih menghadapi tantangan fungsional utama selama tahap penerapan taktis di lapangan

Tingkat kesalahan sebesar 12,4% dianggap sangat bermasalah karena melampaui batas toleransi maksimum manajemen BPJS Kesehatan pusat sebesar 5% [11]. Perbedaan statistik yang besar ini jelas menunjukkan adanya masalah sistemik, multidimensi, dan struktural di seluruh proses penonaktifan partisipan, dari tahap persiapan dokumen hulu hingga tahap verifikasi akhir yang dilakukan oleh fondasi sistem hilir. Kegagalan otomatisasi digital ini tidak dapat dilihat sebagai kesalahan tunggal yang disebabkan oleh kelalaian pengguna (kesalahan manusia),

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10707
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

melainkan sebagai hasil interaksi malfungsi antara keandalan infrastruktur teknologi informasi, kejelasan peraturan prosedural, dan kompetensi teknis sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Berdasarkan temuan penulis dari wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi log transaksi yang dilakukan selama magang di kantor cabang pada tahun 2026, lima kelompok hambatan utama diidentifikasi yang saling terkait dan berkontribusi pada tingkat kegagalan sistem yang tinggi, yang akan dibahas secara rinci di bagian selanjutnya.

2. Keterlambatan Pelaporan Mutasi Kepegawaian

Kendala paling signifikan yang diamati selama penelitian lapangan di tempat magang penulis adalah keterlambatan pelaporan transfer personel oleh manajemen badan usaha swasta. Masalah fungsional paling umum pada sistem Edabu adalah ketidakpatuhan terhadap waktu pelaporan. Sebagai bukti pendukung, hingga 15 dari total 17 informan kunci, atau 88,2% dari seluruh responden yang diperiksa, secara eksplisit dan konsisten mengidentifikasi hal ini sebagai masalah utama yang menghambat kelancaran administrasi. Dari sudut pandang hukum, peraturan BPJS Kesehatan telah menetapkan koridor hukum yang sangat ketat dan jelas, di mana setiap badan usaha diwajibkan untuk melaporkan semua perubahan data peserta, termasuk tindakan untuk mengakhiri atau menghentikan pekerjaan karyawan, paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya [12]. Ketentuan batas waktu kesepuluh ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa siklus penagihan iuran bulanan nasional (sistem penagihan), yang diterbitkan di pertengahan bulan, secara akurat mencerminkan keadaan aktivitas peserta di basis data pusat BPJS Kesehatan.

Namun, realitas operasional di lapangan menunjukkan kesenjangan yang signifikan antara tuntutan regulasi dan kepatuhan perusahaan, dengan entitas bisnis seringkali terlambat dalam melaksanakan deaktivasi peserta melalui platform Edabu karena berbagai alasan struktural internal perusahaan. Alasan keterlambatan ini banyak dan kompleks, mulai dari birokrasi yang panjang dan alur proses administrasi internal perusahaan dalam menerbitkan surat keputusan penghentian resmi, hingga kesalahpahaman atau apatis yang meluas dari staf personalia mengenai pentingnya kewajiban pelaporan berkala, hingga beban berat aktivitas operasional perusahaan sehari-hari yang mengalihkan perhatian dari administrasi jaminan sosial yang tertib. Efek domino yang disebabkan oleh akumulasi keterlambatan ini memiliki konsekuensi serius, karena karyawan yang telah dipecat secara de facto atau tidak lagi produktif tetap terdaftar sebagai peserta aktif dalam peluncuran sistem utama BPJS Kesehatan. Implikasi finansialnya adalah nilai kontribusi premi bulanan terus dipotong dari kas perusahaan, atau tagihan kontribusi baru masih diterbitkan oleh sistem keuangan jaminan sosial, meskipun hak partisipasi dan kewajiban hukum asli mereka seharusnya telah berakhir [13].

Temuan empiris yang diperoleh penulis selama periode praktik lapangan ini sangat konsisten dengan dan memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fitriana dkk. [14], yang menyatakan dengan jelas bahwa tingkat kepatuhan badan usaha dalam memenuhi kewajiban pelaporan mutasi tepat waktu masih menjadi tantangan utama serta gambaran suram dalam pengelolaan tata kelola peserta program JKN di Indonesia. Kesenjangan manajemen ini ditemukan cukup besar, terutama di klaster usaha kecil dan menengah yang tidak memiliki struktur organisasi formal yang jelas atau divisi departemen sumber daya manusia (SDM) yang ditunjuk dan sesuai untuk mengelola jaminan sosial pekerja [14]. Staf yang mengelola sistem Edabu di jenis perusahaan ini biasanya memiliki beban kerja ganda (multitasking) sebagai staf administrasi umum, sekretaris, dan urusan logistik, sehingga pengawasan terhadap tenggat waktu pelaporan mutasi tanggal 10 seringkali terabaikan. Tingkat kesalahan transaksi yang tinggi di Kantor Cabang Utama Surabaya sebagian besar disebabkan oleh rendahnya kemampuan sumber daya manusia di tingkat hulu.

3. Keterbatasan Kompetensi Teknis Operator

Tantangan operasional ketiga yang berkontribusi pada tingginya tingkat kegagalan administratif di lokasi magang penulis adalah kurangnya keahlian teknis di antara sumber daya manusia yang mengoperasikan sistem di tingkat perusahaan. Operator aplikasi Edabu di sektor perusahaan swasta, khususnya di klaster usaha kecil dan menengah Surabaya, seringkali bukan pekerja terampil atau staf khusus yang dikontrak untuk menjaga tata kelola keanggotaan BPJS Kesehatan. Dalam struktur organisasi perusahaan yang masih berkembang, mereka umumnya dituntut untuk menjalankan peran ganda dan posisi bersamaan sebagai staf administrasi umum, sekretaris eksekutif, divisi akuntansi internal, dan urusan personalia umum, sehingga membatasi waktu dan fokus mereka untuk mendalami prosedur fungsional sistem Edabu. Kurangnya spesialisasi pekerjaan ini menyebabkan kelemahan administratif karena pemantauan data jaminan sosial yang memiliki signifikansi hukum tinggi dilakukan sebagai tugas sampingan di antara aktivitas utama perusahaan.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10707
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Situasi ini diperparah oleh kurangnya akses terhadap program peningkatan kapasitas dan literasi digital yang terorganisir bagi pelaku usaha di lapangan. Bukti empiris yang ditemukan selama penelitian menunjukkan bahwa dari sembilan operator Edabu dari bisnis mitra yang diwawancarai secara mendalam, hanya tiga, atau 33,3%, yang menyatakan telah mengikuti pelatihan resmi atau program bimbingan teknis formal yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan Cabang Surabaya. Mayoritas operator lainnya mengaku perlu mempelajari pengoperasian antarmuka aplikasi secara coba-coba, tanpa pengawasan ahli. Kesenjangan pengetahuan yang besar ini merupakan faktor hulu yang menghambat penerapan kemajuan teknologi e-government yang paling efektif di ranah praktis industri swasta.

Keterbatasan kompetensi teknis para pengguna ini pada akhirnya mengakibatkan akumulasi kesalahan input data peserta yang berulang setiap bulan, ketidaktahuan yang meluas tentang rilis fitur fungsional baru yang ditambahkan ke sistem setelah pembaruan berkala, dan ketidakmampuan operator untuk melakukan koreksi diri taktis (pemecahan masalah) ketika pesan kesalahan dari sistem pusat muncul. Ketika sistem menolak berkas dengan kode kesalahan yang tidak terduga, operator yang tidak terampil mungkin mengalami kepanikan teknis dan memilih untuk mengabaikan transaksi atau melaporkannya setelah waktu batas telah berlalu. Kurangnya kompetensi ini memiliki pengaruh langsung terhadap efisiensi proses layanan penonaktifan karyawan, sehingga mengakibatkan tingkat ketergantungan yang tinggi pada operator lapangan untuk dukungan fisik dari unit layanan pelanggan atau petugas jaminan sosial di Kantor BPJS Kesehatan [6]. Pola interaksi yang tidak setara ini bertentangan dengan tujuan mendasar dari upaya digitalisasi, karena sistem yang dirancang untuk meningkatkan kemandirian bisnis justru menjadi tugas ganda karena kapasitas literasi digital yang tidak memadai di tingkat hilir.

4. Gangguan Teknis Sistem Aplikasi Edabu

Tantangan teknis pada infrastruktur teknologi informasi platform Edabu juga merupakan hambatan fungsional yang signifikan, mengurangi efektivitas layanan administrasi. Berdasarkan data empiris dari magang penulis, kesembilan informan dari kelompok pelaku usaha swasta secara seragam mengatakan bahwa mereka telah menghadapi tantangan teknis yang menghambat efisiensi kerja mereka saat berinteraksi dengan sistem aplikasi. Gangguan infrastruktur digital ini bermanifestasi dalam berbagai varian kesalahan, termasuk server utama tidak merespons atau mengalami kelumpuhan (server down), waktu pemuatan antarmuka yang sangat lambat, fitur fungsional internal tiba-tiba menjadi tidak responsif saat diklik, dan munculnya kode kesalahan terenkripsi abstrak di layar komputer tanpa penjelasan solusi naratif atau panduan perbaikan untuk pengguna awam. Fenomena gangguan teknis ini terlihat terjadi dengan frekuensi yang relatif tinggi dan pola berulang yang konsisten, terutama selama periode beban transaksi puncak, seperti hari-hari menjelang akhir bulan (cut-off) dan awal siklus bulan baru. Akses simultan dari ribuan organisasi di seluruh negeri dalam rentang waktu yang sama menyebabkan lonjakan lalu lintas yang sangat besar, yang mana kapasitas bandwidth dan kemampuan pemrosesan (throughput) server pusat BPJS Kesehatan saat ini tidak mampu menanganinya secara elastis.

Ketidakstabilan desain sistem informasi berdampak negatif pada integritas data transaksi penonaktifan peserta saat ini. Ketika operator melakukan pembaruan data massal, ketidakstabilan jaringan seringkali mengakibatkan transaksi penonaktifan yang berhasil dieksekusi pada tingkat antarmuka lokal tidak tersimpan dengan aman di basis data relasional pusat, atau status perubahan data mutasi tidak diperbarui secara real-time. Sebagai akibat langsung dari kegagalan sinkronisasi ini, beberapa operator entitas bisnis telah melaporkan anomali yang membingungkan di mana data dokumen peserta atau karyawan yang telah dinyatakan berhasil dinonaktifkan pada hari sebelumnya muncul kembali dengan status aktif pada hari berikutnya ketika sistem dibuka kembali.

Ketidakpastian sistemik ini menyebabkan personel perusahaan secara pribadi memeriksa data setiap karyawan satu per satu untuk memastikan perlindungan data mutasi mereka. Masalah teknis ini, yang berasal dari ketidakmatangan manajemen infrastruktur teknologi informasi, berpotensi mengakibatkan kegagalan validasi data agregat nasional, yang dapat berdampak negatif pada akurasi perhitungan tagihan iuran bulanan perusahaan [7]. Ketika sistem gagal mencatat data mutasi keluar karena gangguan server, algoritma keuangan BPJS Kesehatan secara otomatis menghitung premi karyawan yang tidak aktif ke dalam tagihan perusahaan saat ini, sehingga mengakibatkan sengketa piutang iuran yang memperpanjang rantai birokrasi penyelesaian manual di Kantor Cabang Utama Surabaya.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10707
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

5. Kurangnya Sosialisasi Regulasi dan Kebijakan

Hambatan kelima terhadap kendala administratif di lapangan tempat penulis melakukan magang berasal dari saluran komunikasi kebijakan yang suboptimal, khususnya kurangnya sosialisasi intensif mengenai kebijakan baru dan peraturan prosedural terbaru terkait prosedur deaktivasi peserta kepada manajemen entitas bisnis mitra. Sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas jaminan sosial nasional, BPJS Kesehatan berkewajiban untuk mengeluarkan kebijakan operasional baru atau mengubah bagian prosedur administratif secara berkala untuk beradaptasi dengan perubahan peraturan di tingkat kementerian pusat. Perubahan ini berdampak mendasar pada persyaratan dokumen, proses sistem, dan bahkan metode teknologi untuk memproses deaktivasi peserta di tingkat aplikasi. Namun, aliran informasi hukum ini terbukti terhambat oleh hambatan birokrasi, dengan 13 dari 17 informan kunci, atau 76,5% dari seluruh subjek penelitian, secara terbuka mengakui bahwa materi informasi mengenai perubahan kebijakan strategis tidak selalu disampaikan secara efektif, komprehensif, dan tepat waktu ke tingkat operator lapangan di entitas bisnis. Kesenjangan informasi ini menimbulkan ambiguitas, yang menyebabkan keterlambatan dalam transaksi pelaporan data ketenagakerjaan.

Kelemahan ini berasal dari model penyebaran informasi yang diterapkan, di mana sebagian besar informan menganggap mekanisme sosialisasi regulasi yang ada sangat pasif, satu arah, dan terbatas pada tampilan pengumuman elektronik melalui banner di situs web portal resmi atau pengiriman surat pemberitahuan digital formal, yang seringkali tidak dapat dibaca oleh operator lapangan karena beban kerja operasional harian perusahaan yang tinggi. Kurangnya program pelatihan tatap muka, bimbingan teknis proaktif (klinik pelatihan), dan forum komunikasi dua arah interaktif memaksa operator swasta untuk terus menggunakan prosedur kerja dan asumsi regulasi yang sudah ketinggalan zaman dan tidak lagi relevan dengan perkembangan sistem saat ini. Implikasi praktis dari kebutaan informasi regulasi ini adalah penonaktifan berkas aplikasi yang diberikan oleh operator yang secara konsisten gagal dalam validasi sistematis oleh algoritma pemrosesan data pusat [16]. Pola kegagalan struktural ini tidak hanya membuang waktu produktif staf perusahaan, tetapi juga secara langsung berkontribusi pada peningkatan tingkat kesalahan tahunan di wilayah Kantor Cabang Utama Surabaya karena ketidaksesuaian pemahaman aturan antara regulator dan pelaku industri yang menggunakan platform digital.

6. Implikasi dan Rekomendasi Strategis

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian penulis yang diperoleh selama periode praktik lapangan, berbagai kelompok hambatan administratif yang diidentifikasi di atas telah terbukti memiliki implikasi dan dampak negatif langsung terhadap tingkat efektivitas pengelolaan keanggotaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tingkat makro. Akumulasi data dokumen peserta yang statusnya benar-benar tidak aktif tetapi tidak dinonaktifkan secara resmi selama peluncuran sistem mengakibatkan kesalahan visual dan struktural ketika menghitung nilai proyeksi pembayaran jaminan sosial nasional bulanan. Kesenjangan dalam validitas data ini menghambat penyelesaian efektif prosedur rekonsiliasi laporan keuangan tahunan antara perusahaan swasta sebagai pembayar premi dan BPJS Kesehatan sebagai pengelola dana perwalian. Dampak lebih lanjut yang jauh lebih mengkhawatirkan dari kegagalan memperbarui data mutasi keluar ini adalah terbentuknya celah keamanan sistem informasi yang berpotensi dieksploitasi oleh individu tertentu untuk melakukan klaim layanan medis yang tidak sah (klaim palsu) di tingkat fasilitas kesehatan. Tindakan ilegal ini secara sistematis merusak stabilitas fiskal dan menyebabkan kerugian finansial yang merugikan keberlanjutan sistem jaminan sosial nasional.

Untuk memutus siklus negatif kegagalan sistemik dalam birokrasi digital, temuan analisis studi ini merupakan peta jalan reformasi komprehensif yang menggunakan strategi multifaset terintegrasi secara simultan. Aspek intervensi pertama berfokus pada peningkatan mekanisme penegakan hukuman administratif dan pemberlakuan pengawasan berkala yang ketat terhadap manajemen organisasi bisnis swasta yang secara rutin mencatat transfer karyawan terlambat atau memberhentikan karyawan setelah batas waktu yang ditentukan. Langkah kedua berfokus pada peningkatan arsitektur interkoneksi data dengan mempercepat integrasi waktu nyata antara basis data aplikasi Edabu dan basis data penduduk nasional milik Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), sehingga mengurangi perbedaan data identitas penduduk utama dari tahap entri dokumen awal.

Tahap intervensi ketiga berfokus pada penawaran program pelatihan kompetensi teknis yang lebih ketat, teratur, dan sistematis bagi operator Edabu, yang akan menggunakan platform pembelajaran digital interaktif berbasis skenario kasus nyata untuk meningkatkan indeks literasi digital pengguna pribadi. Langkah intervensi keempat memerlukan modernisasi kapasitas infrastruktur teknis server sistem Edabu, baik dengan meningkatkan kapasitas bandwidth (penyeimbangan beban) maupun memigrasikan arsitektur server terpusat ke sistem tata kelola berbasis cloud yang elastis untuk menangani lonjakan lalu lintas data massal di akhir bulan. Langkah kelima ditingkatkan

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10707
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

dengan mengembangkan strategi komunikasi kebijakan yang lebih proaktif, taktis, dan terukur, serta menyebarluaskan peraturan baru ke semua tingkatan pelaku bisnis, misalnya dengan mengintegrasikan fitur notifikasi push interaktif langsung ke dalam akun antarmuka setiap operator perusahaan yang berpartisipasi.

Semua rekomendasi strategis yang dikembangkan selama penelitian magang penulis ini telah terbukti sangat sejalan dengan arah kebijakan digitalisasi layanan publik nasional pemerintah Indonesia, sebagaimana diuraikan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Sistem dan Transaksi Elektronik [18]. Peraturan hukum negara secara eksplisit menyatakan bahwa setiap lembaga penyelenggara sistem elektronik publik harus selalu memprioritaskan aspek keandalan sistem jangka panjang, memperkuat keamanan data warga, dan menyediakan akses fungsional yang mudah dan inklusif bagi semua lapisan masyarakat sebagai pengguna akhir layanan digital [18]. Penerapan prinsip tata kelola e-government pada platform Edabu akan meningkatkan manajemen integrasi data master peserta JKN, yang mengarah pada birokrasi jaminan sosial yang modern, akuntabel, dan berkinerja tinggi di Kantor Cabang Utama Surabaya.

4. Kesimpulan

Penelitian kualitatif deskriptif ini, yang dilakukan bersamaan dengan kegiatan magang penulis, berhasil mengidentifikasi dan menganalisis secara komprehensif lima hambatan administratif utama yang menghambat proses penonaktifan peserta Pekerja Penerima Upah (PPU) melalui platform Edabu di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Surabaya. Lima kelompok hambatan prosedural tersebut meliputi tingkat keterlambatan pelaporan transfer karyawan secara berkala oleh manajemen badan usaha swasta, tingkat ketidaksesuaian yang tinggi antara data identitas utama peserta dan sistem basis data penduduk nasional Dukcapil, keterbatasan kapasitas kompetensi teknis dan indeks literasi digital operator Edabu di tingkat perusahaan swasta, serta terjadinya gangguan teknis berulang pada infrastruktur jaringan di tingkat pusat. Kejadian ini memberikan bukti nyata bahwa peralihan ke birokrasi digital tidak hanya membutuhkan kesiapan perangkat lunak, tetapi juga ekosistem tata kelola digital yang matang dan responsif baik di tingkat layanan hilir maupun hulu. Dalam tinjauan sosiologis sistem dan organisasi informasi manajemen publik, semua hambatan administratif yang telah berhasil dipetakan terbukti saling berinteraksi, bertemu, dan saling memperkuat, sehingga menghasilkan munculnya akumulasi masalah sistemik pada skala regional. Dampak nyata dari kegagalan otomatisasi birokrasi digital ini terlihat pada tingkat kesalahan transaksi yang tinggi untuk penonaktifan peserta, yang telah mencapai 12,4%, secara signifikan melebihi batas toleransi nasional sebesar 5% [11]. Implikasi turunannya telah memicu peningkatan akumulasi data peserta tidak aktif yang status penagihannya masih berlangsung (fiktif), membebani anggaran operasional keuangan internal perusahaan karena kewajiban membayar premi ganda yang tidak dapat dikembalikan, dan menimbulkan risiko beban kerja ganda berupa transfer verifikasi semi-manual yang tidak efisien dan membuang waktu produktif staf administrasi di Surabaya. Untuk mengatasi serangkaian dampak multidimensi secara permanen, temuan penelitian magang ini menegaskan bahwa langkah-langkah perbaikan tidak dapat diimplementasikan secara bertahap, melainkan membutuhkan peningkatan sinergi kelembagaan kolaboratif dan komitmen tinggi dari BPJS Kesehatan, manajemen entitas bisnis mitra, dan instansi pemerintah terkait. Sinergi tiga pihak ini sangat penting untuk meningkatkan tiga pilar utama tata kelola digital secara simultan: pilar regulasi hukum melalui penegakan sanksi kepatuhan pelaporan mutasi, pilar teknologi melalui perluasan bandwidth server pusat dan integrasi API jembatan data real-time, dan pilar sumber daya manusia melalui standardisasi program pelatihan literasi digital operator inklusif [18]. Sebagai rekomendasi akademis terakhir, penelitian kuantitatif lebih lanjut dengan skala generalisasi regional yang jauh lebih besar sangat dibutuhkan di masa mendatang untuk mengukur secara tepat besarnya kerugian finansial riil dan dampak aktuaria dari kendala administratif ini terhadap tingkat ketahanan dana perwalian jaminan sosial di sistem JKN secara nasional.

Pengakuan

Penulis mengucapkan terima kasih kepada BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya atas izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini, serta kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam proses pengumpulan data.

Referensi

[1] BPJS Kesehatan, "Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2023: Menuju Universal Health Coverage yang Berkelanjutan," Jakarta: BPJS Kesehatan, 2024.
[2] Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial," Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10707
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

[3] N. Handayani dan A. Rosdiana, "Efektivitas Penggunaan Sistem Edabu dalam Pengelolaan Data Kepesertaan BPJS Kesehatan," Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, vol. 11, no. 2, pp. 134-145, 2023. https://doi.org/10.20473/jaki.v11i2.2023.134-145
[4] R. Permatasari dan H. Wahyudi, "Analisis Keakuratan Data Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Kasus Badan Usaha di Kota Surabaya," Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, vol. 11, no. 1, pp. 45-57, 2023. https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.2023.45-57
[5] D. Kusumawardani, "Tantangan Pengelolaan Kepesertaan JKN pada Badan Usaha Skala Menengah di Jawa Timur," Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, vol. 13, no. 3, pp. 201-213, 2024. https://doi.org/10.22146/jkki.v13i3.2024.201-213
[6] S. Rahmawati dan E. Supriyanto, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Badan Usaha dalam Pelaporan Mutasi Kepesertaan BPJS Kesehatan," Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, vol. 12, no. 1, pp. 78-92, 2024. https://doi.org/10.20473/jaki.v12i1.2024.78-92
[7] A. Kusuma, B. Santoso, dan C. Dewi, "Hambatan Teknis Sistem Informasi dalam Proses Administrasi Kepesertaan JKN: Perspektif Badan Usaha dan BPJS Kesehatan," Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Indonesia, vol. 5, no. 2, pp. 112-128, 2023. https://doi.org/10.33560/jsiki.v5i2.2023.112-128
[8] J. W. Creswell dan J. D. Creswell, Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, 5th ed. Los Angeles: SAGE Publications, 2018.
[9] U. Flick, An Introduction to Qualitative Research, 6th ed. London: SAGE Publications, 2022.
[10] M. B. Miles, A. M. Huberman, dan J. Saldana, Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 4th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2020.
[11] BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya, "Laporan Kinerja Pengelolaan Kepesertaan Semester II 2025," Dokumen Internal BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya, 2026.
[12] Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan. Jakarta: BPJS Kesehatan, 2019.
[13] T. Wulandari dan S. Nugroho, "Dampak Keterlambatan Pelaporan Mutasi Kepegawaian terhadap Iuran dan Klaim Kepesertaan JKN," Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia, vol. 8, no. 2, pp. 95-110, 2023. https://doi.org/10.7454/jeki.v8i2.2023.95-110
[14] R. Fitriana, M. Hidayat, dan P. Anggraini, "Kepatuhan Badan Usaha terhadap Kewajiban Pelaporan Kepesertaan BPJS Kesehatan: Studi Multisite di Jawa," Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, vol. 26, no. 4, pp. 302-315, 2023. https://doi.org/10.22435/hsr.v26i4.2023.302-315
[15] I. Pratiwi dan A. Mahmud, "Permasalahan Rekonsiliasi Data Identitas Peserta antara Sistem BPJS Kesehatan dan Database Dukcapil," Indonesian Journal of Health Administration, vol. 11, no. 3, pp. 185-199, 2023. https://doi.org/10.20473/ijha.v11i3.2023.185-199
[16] Y. Setiawan dan L. Putri, "Efektivitas Sosialisasi Kebijakan Kepesertaan JKN kepada Badan Usaha: Kajian Komunikasi Organisasi," Jurnal Komunikasi Kesehatan, vol. 15, no. 1, pp. 44-58, 2024. https://doi.org/10.35760/jkk.v15i1.2024.44-58
[17] F. Arifin dan D. Kurniawan, "Analisis Potensi Fraud dalam Pengelolaan Kepesertaan JKN: Perspektif Audit Sistem Informasi," Jurnal Akuntansi Sektor Publik, vol. 5, no. 1, pp. 23-40, 2024. https://doi.org/10.22146/jasp.v5i1.2024.23-40
[18] Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia, 2019.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10707
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)