

DYNAMIC GOVERNANCE DALAM PELAYANAN JAMINAN KECELAKAAN KERJA (JKK) PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG CIKOKOL KOTA TANGERANG

Aulia Yuniar¹, Iis Istianah², Rifki Syahril Kalam³,
Awaayisyah Ananda Glory⁴, Ananda Aulya Salsabila⁵, Azmi Azra Hasan⁶, Eko Prasetyo⁷
2201010033@students.unis.ac.id¹, 2201010056@students.unis.ac.id²,
2201010048@students.unis.ac.id³, 2201010004@students.unis.ac.id⁴, 2201010008@students.unis.ac.id⁵,
2201010032@students.unis.ac.id⁶, prasetyo@unis.ac.id⁷
Universitas Islam Syekh Yusuf

ABSTRAK

Saat ini, pelayanan publik di Indonesia dituntut untuk semakin adaptif dan inovatif dalam merespons kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal perlindungan tenaga kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan konsep Dynamic Governance dalam pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari staf BPJS Ketenagakerjaan dan masyarakat yang pernah menerima layanan JKK. Analisis difokuskan pada tiga pilar utama Dynamic Governance, yaitu think ahead, think again, dan think across, untuk mengukur sejauh mana prinsip-prinsip ini diimplementasikan dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Dynamic Governance mampu meningkatkan responsivitas, efektivitas, dan kolaborasi dalam penyelenggaraan layanan JKK. Namun, masih ditemukan tantangan dalam hal koordinasi lintas sektor dan sosialisasi kepada pekerja informal. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol Kota Tangerang telah melakukan upaya peningkatan brand awareness melalui sosialisasi massif ke tingkat kecamatan, kelurahan, komunitas, serta berbagai wadah masyarakat. Selain itu pemanfaatan media seperti iklan di televisi dan radio, kanal YouTube, serta media sosial lainnya juga telah dioptimalkan untuk memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, penguatan digitalisasi, kolaborasi antarlembaga, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi rekomendasi utama dalam penelitian ini untuk mendukung keberlanjutan dan perluasan cakupan JKK secara efektif, dan BPJS perlu merumuskan strategi mitigasi risiko yang efektif guna mengantisipasi peningkatan jumlah klaim di masa depan, agar program JKK tetap terjaga tanpa menimbulkan kerugian finansial.

Kata Kunci: Dynamic Governance, BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Kota Tangerang.

PENDAHULUAN

Kecelakaan kerja merupakan salah satu isu yang selalu terjadi dan dihadapi oleh sektor ketenagakerjaan di Indonesia. Setiap tahun, ribuan kasus kecelakaan kerja tercatat, yang berdampak langsung pada kesejahteraan tenaga kerja dan produktivitas nasional. Data dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan menunjukkan tren peningkatan jumlah klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dari tahun ke tahun. Pada 2019, tercatat 182.835 klaim, meningkat menjadi 221.740 pada 2020, lalu 234.370 pada 2021, dan mencapai 297.725 klaim pada 2022. Bahkan, hingga periode Januari–November 2023, jumlah klaim JKK telah mencapai 360.635 kasus. Tren ini menandakan bahwa isu keselamatan dan kesehatan kerja (K3) memerlukan perhatian yang semakin serius dalam sistem ketenagakerjaan nasional (BPJS Ketenagakerjaan, 2024).

Tenaga kerja yang sehat, aman, dan produktif merupakan modal utama dalam pembangunan nasional, karena kesejahteraan pekerja adalah fondasi dari produktivitas dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (M.H. & E. O., 2021). Oleh karena itu, faktor kesehatan dan keselamatan kerja menjadi aspek utama yang harus dikelola dengan optimal. Lingkungan kerja yang aman, perlindungan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD), serta ketersediaan fasilitas kesehatan mendukung penciptaan kondisi kerja yang kondusif, sehingga meminimalkan potensi kecelakaan dan gangguan kesehatan yang dapat menghambat produktivitas pekerja (Aries & Efidiyana, 2020).

Menanggapi kondisi tersebut, pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) telah mengamanatkan penyelenggaraan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) sebagai bentuk perlindungan sosial kepada seluruh pekerja. Program utama JKK adalah memberikan perlindungan finansial berupa biaya pengobatan, santunan sementara atau tetap, dan kompensasi kepada pekerja yang mengalami kecelakaan selama jam kerja atau dalam perjalanan menuju atau pulang dari tempat kerja (Perwira et al., 2003).

Proses JKK dimulai ketika pekerja mengalami kecelakaan saat menjalankan aktivitas kerja. Langkah pertama, kejadian kecelakaan wajib dilaporkan kepada pihak perusahaan serta didokumentasikan secara lengkap untuk mempermudah proses klaim. Perusahaan bertugas mengajukan klaim secara resmi kepada BPJS Ketenagakerjaan dengan melengkapi dokumen seperti laporan kecelakaan kerja, surat keterangan medis, serta formulir klaim yang telah diisi. Setelah dokumen diterima, BPJS melakukan verifikasi data dan penilaian atas kelayakan klaim tersebut. Bila klaim disetujui, BPJS menyalurkan manfaat sesuai jenis kecelakaan: biaya pengobatan, santunan sementara untuk pekerja yang tidak mampu bekerja, santunan kecacatan tetap, atau santunan kematian bagi ahli waris. Seluruh proses ini diberikan dengan tujuan mengurangi beban finansial pekerja dan keluarganya serta meminimalisir gangguan terhadap kesejahteraan pekerja (BPJS Ketenagakerjaan, 2024).

Namun, pelaksanaan program JKK di lapangan tidak selalu berjalan lancar. Beberapa tantangan masih kerap muncul, di antaranya: (1) lambatnya proses verifikasi data, karena sering kali dokumen yang diajukan peserta tidak lengkap atau tidak sesuai, sehingga memperlambat penyaluran manfaat; (2) kurangnya koordinasi antar pihak terkait, seperti BPJS Ketenagakerjaan, perusahaan, dan fasilitas kesehatan, yang menyebabkan proses klaim menjadi tidak sinkron dan menimbulkan kebingungan tanggung jawab; (3) penyalahgunaan atau fraud, baik oleh peserta maupun perusahaan, yang menambah beban sistem dan mengurangi kepercayaan publik; (4) masih kurangnya sosialisasi menyeluruh dari pihak BPJS Ketenagakerjaan, khususnya kepada sektor pekerja informal, seperti pedagang kaki lima yang beraktivitas di ruang-ruang publik dan jalanan. Padahal kelompok ini termasuk dalam kategori pekerja rentan yang memiliki risiko tinggi terhadap kecelakaan kerja; (5) keterbatasan fasilitas dan tenaga medis di rumah sakit atau klinik mitra BPJS yang menyebabkan penanganan medis pasca-kecelakaan tidak optimal; (6) tingginya risiko kecelakaan kerja di sektor berbahaya seperti konstruksi dan pertambangan, yang menuntut penanganan lebih cepat dan komprehensif; serta (7) perubahan regulasi yang cepat, yang sering kali menimbulkan kebingungan dalam pelaksanaan di lapangan.

Dalam menghadapi berbagai tantangan dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, BPJS Ketenagakerjaan dituntut untuk memiliki mekanisme tata kelola yang adaptif, responsif, dan fleksibel. Mekanisme ini tidak hanya penting untuk menjawab dinamika perubahan regulasi maupun kondisi lapangan, tetapi juga untuk memastikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berpihak pada hak-hak pekerja. Dalam konteks ini,

penerapan prinsip dynamic governance menjadi pendekatan strategis yang relevan dan dibutuhkan.

Dynamic governance mengacu pada model tata kelola yang menekankan pentingnya adaptasi cepat, inovasi berkelanjutan, serta kolaborasi efektif antara pemerintah, lembaga, dan masyarakat. Pendekatan ini bukan hanya responsif terhadap perubahan, tetapi juga proaktif dalam mengantisipasi berbagai tantangan ke depan. Penerapan dynamic governance memberikan ruang bagi instansi seperti BPJS Ketenagakerjaan untuk menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan peserta, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, serta memperkuat keterlibatan semua pemangku kepentingan, termasuk pekerja, perusahaan, dan fasilitas kesehatan (Riyoldi, 2020).

Menurut (Neo & Chen, 2007), inti dari dynamic governance terletak pada tiga kapabilitas utama, yakni think ahead (berpikir ke depan untuk mengantisipasi perubahan), think again (meninjau kembali kebijakan yang berjalan agar tetap relevan), dan think across (berpikir lintas sektor untuk menjalin kolaborasi yang lebih luas). Ketiga aspek ini, apabila diimplementasikan dengan baik, dapat menjadi pendorong utama dalam membangun sistem pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) yang tidak hanya efisien, tetapi juga humanis dan berkeadilan.

Sejalan dengan hal tersebut, pemanfaatan teknologi informasi sangat penting dalam mendukung implementasi dynamic governance. BPJS Ketenagakerjaan telah mengembangkan sistem informasi digital yang memungkinkan pengelolaan klaim secara terintegrasi, pemantauan risiko secara real-time, dan evaluasi pelayanan yang lebih transparan. Digitalisasi layanan ini mempercepat proses verifikasi klaim, mempermudah komunikasi lintas pihak, serta meningkatkan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai bagaimana penerapan dynamic governance dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol Kota Tangerang. Dengan judul “Dynamic Governance Dalam Pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol Kota Tangerang”, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi instansi lain dalam mengembangkan strategi yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan dynamic governance yang efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara mendalam dan menyeluruh. Menurut (Creswell, 2013) penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman konteks atau fenomena dalam situasi alamiah dan melibatkan interaksi antara peneliti dan partisipan dalam menggali informasi. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk menyajikan informasi tentang kondisi atau situasi yang sedang diteliti, serta memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang ada (Sugiyono, 2017)

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Pengumpulan data ini sejalan dengan pendapat (Wardhana, n.d.) yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan harus dapat menggali informasi secara mendalam dan menyeluruh tentang fenomena yang sedang diteliti. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kegiatan atau proses yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol, sedangkan dokumentasi digunakan untuk mempelajari berbagai arsip atau catatan terkait yang dapat mendukung pemahaman terhadap fenomena tersebut.

Wawancara dilakukan pada saat kegiatan sosialisasi interaktif yang melibatkan masyarakat, khususnya peserta program PU (Penerima Upah) dan BPU (Bukan Penerima Upah). Wawancara dilakukan Oleh lima puluh (50) orang peserta JKK dan warga non peserta. Selain itu, wawancara mendalam juga dilakukan kepada Staff Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol Kota Tangerang. Pemilihan informan didasarkan pada kriteria tertentu, yaitu: merupakan pegawai aktif dalam instansi, memiliki pemahaman yang mendalam mengenai langkah-langkah strategis BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta mampu menyampaikan informasi secara jelas dan komunikatif. (Moleong, 2017) mengungkapkan bahwa pemilihan informan yang memiliki pengetahuan mendalam dan relevansi terhadap topik penelitian sangat penting dalam menghasilkan data yang valid dan kredibel.

Selain data utama yang diperoleh dari wawancara, penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder, seperti buku, file, publikasi pemerintah, jurnal, dan situs web yang berkaitan dengan pelayanan publik. Buku dan jurnal yang relevan memberikan perspektif teoretis dan empiris yang mendalam untuk memperkaya pemahaman terhadap topik yang diteliti. Menurut (Sulung, 2024), data sekunder sangat berguna untuk melengkapi dan memperkaya data yang diperoleh dari lapangan, serta memberikan konteks yang lebih luas terhadap masalah yang sedang dianalisis.

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif ini, diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan dynamic governance dalam pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol, serta bagaimana proses-proses tersebut memengaruhi kualitas pelayanan dan adaptasi pegawai dalam menghadapi kemajuan zaman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Thinking Ahead (Berpikir Ke Depan)

Dalam kerangka Dynamic Governance, prinsip thinking ahead merupakan fondasi utama yang menekankan pentingnya kemampuan institusi publik untuk secara proaktif mengantisipasi perubahan, merancang solusi jangka panjang, serta menyusun kebijakan yang berorientasi ke masa depan. Konsep ini berperan penting dalam mendukung pelayanan publik yang mampu menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan ekonomi. Pendekatan ini tidak hanya menuntut respons terhadap permasalahan yang sedang terjadi, tetapi juga mengedepankan kesiapan menghadapi tantangan yang belum tampak. Dalam pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), prinsip thinking ahead menjadi semakin esensial, mengingat tren kecelakaan kerja yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Kondisi ini menuntut kehadiran sistem pelayanan publik yang tidak hanya reaktif, tetapi juga adaptif dan efektif.

Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan (2024), jumlah klaim JKK mengalami peningkatan cukup besar dari 234.370 kasus pada tahun 2021 menjadi 297.725 kasus pada tahun 2022, dan melonjak lebih jauh menjadi 360.635 kasus hanya dalam rentang Januari hingga November 2023. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa risiko kecelakaan kerja tidak mengalami penurunan yang berarti, bahkan cenderung meningkat. Fakta ini seharusnya menjadi sinyal penting bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk segera mengembangkan sistem pelayanan yang dapat secara proaktif memprediksi lonjakan beban kerja di masa mendatang. Namun, hingga saat ini masih belum tersedia kerangka prediksi risiko berbasis data yang dapat digunakan secara terpadu sebagai alat bantu manajemen pelayanan JKK di tingkat nasional.

Salah satu indikator belum optimalnya implementasi prinsip thinking ahead adalah terbatasnya cakupan sosialisasi dan literasi kepada kelompok pekerja informal atau Bukan

Penerima Upah (BPU) menimbulkan risiko besar bagi keberhasilan program JKK secara menyeluruh. Minimnya pemahaman pekerja BPU terhadap hak-hak perlindungan sosial menyebabkan kelompok ini tetap berada pada posisi yang rentan terhadap hak-hak perlindungan sosial menyebabkan kelompok ini terhadap risiko kecelakaan kerja tanpa perlindungan finansial yang memadai. Kondisi ini berpotensi meningkatkan jumlah kasus kecelakaan kerja yang tidak dilaporkan dan mengakibatkan beban sosial serta ekonomi yang lebih besar bagi pekerja.

Selain itu, rendahnya literasi dan partisipasi pekerja informal dalam program JKK dapat menghambat upaya BPJS Ketenagakerjaan dalam memperluas basis kepesertaan, sehingga potensi risiko pembiayaan di masa depan semakin sulit diprediksi dan dimitigasi. Jika terjadi lonjakan klaim dari sektor informal yang belum terdata atau belum tereduksi dengan baik, BPJS dapat menghadapi tantangan dalam hal likuiditas dana, efektivitas pelayanan, dan kepercayaan publik terhadap sistem jaminan sosial nasional. Menurut data Badan Pusat Statistik (2023), segmen ini mencakup 59,31% dari total angkatan kerja di Indonesia sebuah proporsi yang sangat besar dan potensial. Minimnya pemahaman para pekerja BPU terhadap hak-hak perlindungan sosial, termasuk manfaat program JKK, menunjukkan lemahnya strategi inklusi sosial yang berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh (Anwar et al., 2023) menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran akan jaminan sosial di kalangan pekerja informal berkontribusi terhadap ketimpangan perlindungan saat terjadi kecelakaan kerja. Ketiadaan strategi jangka panjang untuk memperluas literasi ini menunjukkan lemahnya visi pelayanan yang inklusif dan berkelanjutan.

Permasalahan lain yang juga menyoroti lemahnya kapasitas institusional dalam mengimplementasikan prinsip *thinking ahead* adalah masih belum meratanya kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam pengelolaan layanan JKK, khususnya di level operasional. Beberapa kantor cabang BPJS, termasuk di wilayah Tangerang, masih menghadapi kekurangan personel yang memahami teknis klaim JKK secara komprehensif, terutama saat menghadapi kasus kompleks seperti kecelakaan kerja ganda atau pekerja di sektor informal. Padahal, peningkatan kapasitas SDM merupakan kunci bagi keberhasilan pelayanan jangka panjang yang responsif terhadap dinamika lapangan (Riyoldi, 2020). Selain itu, sistem pelayanan JKK saat ini cenderung bersifat reaktif. Ketika terjadi lonjakan klaim, misalnya akibat kecelakaan kerja massal di sektor konstruksi atau manufaktur, BPJS Ketenagakerjaan belum memiliki protokol tanggap darurat yang siap diterapkan secara seragam. Hal ini menunjukkan perlunya perencanaan kontinjensi dan sistem peringatan dini berbasis tren data klaim, agar pelayanan dapat tetap berjalan secara optimal bahkan dalam situasi krisis.

Untuk mengatasi persoalan tersebut, BPJS Ketenagakerjaan perlu membangun sistem pelayanan yang lebih visioner. Langkah konkret yang dapat dilakukan antara lain: pertama, menyusun roadmap literasi jaminan sosial jangka menengah yang berfokus pada pekerja BPU melalui kolaborasi dengan komunitas, LSM, dan pemerintah daerah. Kedua, mengembangkan sistem prediktif berbasis data digital untuk memetakan risiko kecelakaan kerja secara sektoral. Ketiga, membentuk tim perencana strategis internal yang bertugas memantau dinamika ketenagakerjaan dan merumuskan respons kebijakan jangka panjang. Dengan memperkuat kapasitas *thinking ahead*, BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya akan mampu merespons tantangan pelayanan saat ini, tetapi juga menyiapkan sistem perlindungan sosial yang lebih tangguh, inklusif, dan adaptif terhadap perubahan di masa mendatang.

Prinsip *thinking ahead* merupakan elemen krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan. Meningkatnya

jumlah klaim dan risiko kecelakaan kerja kerja menuntut institusi untuk tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dalam mengantisipasi tantangan masa depan. Saat ini, terdapat kelemahan dalam hal prediksi risiko berbasis data, cakupan sosialisasi kepada pekerja informal, dan kapasitas sumber daya manusia di lapangan.

Thinking Across (Berpikir Lintas Sektor)

Prinsip *thinking across* dalam kerangka *Dynamic Governance* menekankan pentingnya kolaborasi lintas sektor, sinergi antarinstansi, dan keterpaduan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam pelayanan JKK, kemampuan untuk bekerja lintas lembaga menjadi elemen kunci agar manfaat perlindungan sosial dapat tersampaikan secara efisien, tepat waktu, dan menyeluruh. Sayangnya, dalam praktik di lapangan, pelayanan JKK kerap terkendala oleh lemahnya koordinasi antarinstansi. Salah satu contohnya adalah proses klaim yang melibatkan rumah sakit, pemberi kerja, dan BPJS Ketenagakerjaan, yang masih sering terhambat akibat tidak sinkronnya informasi administratif dan teknis. Menurut laporan Ombudsman RI (2023), keterlambatan verifikasi klaim JKK sering kali disebabkan oleh lambatnya pelaporan dari pihak perusahaan dan kurangnya respons cepat dari fasilitas kesehatan, terutama pada kasus-kasus yang membutuhkan rujukan atau perawatan intensif.

Selain itu, masih sering terjadinya miskomunikasi antara BPJS Ketenagakerjaan dengan instansi lain seperti Dinas Tenaga Kerja, Dinas Kesehatan, dan rumah sakit rujukan menyebabkan proses klaim menjadi panjang dan rawan kesalahan input. Penelitian oleh (Nissa, 2023) juga menyoroti hal serupa bahwa keterlambatan klaim BPJS Ketenagakerjaan disebabkan oleh dokumen pasien JKK yang belum lengkap, serta validasi data dan pencetakan kwitansi yang tidak segera dilakukan oleh petugas verifikasi. Padahal, keterlibatan aktif pemangku kepentingan seperti asosiasi buruh dan komunitas pekerja informal sangat penting untuk menjembatani komunikasi dua arah antara peserta dan penyelenggara. Ketika partisipasi ini rendah, pengawasan sosial terhadap layanan pun menjadi lemah, yang pada akhirnya berdampak pada kurangnya transparansi dan akuntabilitas.

Di sisi lain, pelaksanaan kerja sama dengan pemerintah daerah dalam meningkatkan kepesertaan JKK, terutama pada sektor pekerja informal, juga belum optimal. Banyak pemda yang belum memiliki regulasi atau program pendamping yang sinergis dengan BPJS Ketenagakerjaan dalam menjamin perlindungan sosial warga pekerja lokal. Menurut data BPJS Ketenagakerjaan (2023), dari 514 kabupaten/kota di Indonesia, hanya sekitar 120 pemerintah daerah yang secara aktif mengalokasikan anggaran untuk subsidi iuran jaminan sosial bagi pekerja rentan, termasuk perlindungan JKK. Untuk itu, memperkuat prinsip *thinking across* dalam pelayanan JKK menjadi sebuah keharusan. Solusi konkret yang dapat dilakukan adalah dengan membangun integrasi sistem informasi pelayanan klaim yang menghubungkan BPJS Ketenagakerjaan, rumah sakit, dan Disnaker secara *real time*. Selain itu, perlu adanya forum evaluasi dan forum koordinasi lintas sektor di tingkat daerah untuk membahas persoalan teknis pelayanan dan mempercepat solusi kebijakan. Pelibatan masyarakat sipil, seperti serikat pekerja dan komunitas pekerja sektor informal, juga harus ditingkatkan melalui mekanisme dialog sosial reguler yang bersifat terbuka dan partisipatif. Melalui pendekatan kolaboratif ini, diharapkan pelayanan JKK tidak hanya menjadi tanggung jawab BPJS Ketenagakerjaan semata, tetapi juga merupakan hasil kerja sama yang solid antar lembaga negara, swasta, dan masyarakat.

Prinsip *thinking across* disini menegaskan pentingnya kolaborasi dan sinergi lintas sektor dalam meningkatkan efektivitas pelayanan JKK. Namun, praktik di lapangan masih menghadapi kendala koordinasi antarinstansi, seperti keterlambatan verifikasi klaim dan miskomunikasi antar BPJS Ketenagakerjaan, rumah sakit, dan dinas terkait. Rendahnya

partisipasi pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah dan komunitas pekerja informal, juga memperlemah transparansi dan akuntabilitas layanan. Oleh karena itu, penguatan integrasi sistem informasi, pembentukan forum koordinasi lintas sektor, serta peningkatan dialog sosial dengan masyarakat sipil.

Thinking Again (Berpikir Lagi)

Thinking again dalam prinsip Dynamic Governance merujuk pada kemampuan lembaga untuk secara aktif mengevaluasi, merefleksi, dan memperbarui kebijakan maupun mekanisme pelayanan agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Dalam pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) oleh BPJS Ketenagakerjaan, prinsip ini seharusnya mendorong adanya proses evaluasi sistematis, pelibatan pemangku kepentingan, serta penyesuaian layanan dengan perkembangan sosial dan teknologi.

Namun dalam praktiknya, evaluasi dan pembaruan kebijakan masih belum optimal. Salah satu contohnya adalah belum meratanya digitalisasi layanan di seluruh wilayah. Meski sudah tersedia sistem berbasis daring, sebagian besar proses klaim dari pekerja Penerima Upah (PU) terutama di sektor manufaktur dan konstruksi masih menghadapi prosedur birokratis yang panjang, termasuk verifikasi data yang lambat dan dokumentasi fisik yang kompleks. Hal ini menyebabkan keterlambatan pencairan manfaat dan menghambat pemulihan pekerja yang mengalami kecelakaan kerja. Banyak masyarakat mengeluhkan bahwa proses klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dari BPJS Ketenagakerjaan masih berjalan lambat. Meskipun berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, (n.d), waktu penyelesaian klaim JKK ditargetkan 1 hingga 7 hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar, namun dalam praktiknya, banyak peserta yang harus menunggu hingga 10 sampai 14 hari kerja. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan dan menambah beban administratif, terutama ketika terjadi lonjakan klaim secara tiba-tiba.

Selain itu, belum tersedia sistem umpan balik yang kuat dari pekerja PU maupun pemberi kerja. Banyak keluhan dari pekerja tentang lambannya proses klaim atau kurangnya transparansi dalam proses verifikasi tidak tercatat secara sistemik. Bahkan dalam sektor formal, rendahnya literasi ketenagakerjaan menyebabkan banyak pekerja PU tidak sepenuhnya memahami hak mereka dalam JKK. Hal ini diperkuat oleh studi dari hasil penelitian oleh (Karin et al., n.d.), sebagian besar pekerja yang mengalami kecelakaan kerja tidak memahami fasilitas rehabilitasi medik dan vokasional yang sebenarnya tersedia. Selain itu Pramono (n.d.) menyebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan rehabilitasi sosial bagi kelompok rentan, termasuk pekerja terdampak kecelakaan kerja, masih menghadapi tantangan aksesibilitas.

Di sisi lain, pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) menghadapi masalah yang berbeda namun sama mendasarnya. Kurangnya cakupan sosialisasi yang menjangkau pekerja informal menyebabkan rendahnya kepesertaan dan pemanfaatan JKK. Pekerja sektor ini umumnya tidak memahami prosedur klaim, tidak memiliki pendampingan, dan terkadang baru mengetahui manfaat JKK setelah mengalami kecelakaan kerja. Padahal, menurut data Badan Pusat Statistik (2022), jumlah pekerja informal di Indonesia mencapai 59,31% dari total angkatan kerja. Ini adalah kelompok terbesar yang justru paling minim mendapatkan akses layanan jaminan sosial.

Agar prinsip thinking again dapat terimplementasi secara nyata, BPJS Ketenagakerjaan perlu mengembangkan sistem evaluasi berbasis data yang mencakup semua jenis peserta, baik PU maupun BPU. Kebijakan juga harus disusun secara lebih partisipatif dengan melibatkan asosiasi buruh, serikat pekerja, dan organisasi masyarakat sipil yang selama ini mendampingi kelompok rentan. Sistem digital perlu disempurnakan

dengan fitur pelaporan, umpan balik, serta mekanisme respons cepat terhadap keluhan peserta.

Dengan pembaruan kebijakan yang berorientasi pada kebutuhan lapangan dan dibangun dari hasil refleksi yang jujur terhadap kelemahan sistem, pelayanan JKK dapat menjadi lebih inklusif dan adaptif. Ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap peran negara dalam memberikan perlindungan sosial yang efektif.

Pada bagian Thinking Again ini dapat disimpulkan adanya digitalisasi yang belum merata, sistem umpan balik yang lemah dan kurangnya sosialisasi meskipun sistem dari ini tersedia tetapi untuk proses klaim pekerja Penerima Upah (PU) Masa Birokratis yang panjang dan verifikasi data yang lambat karena membutuhkan waktu kurang lebih 10 – 14 hari kerja, mengakibatkan keterlambatan pencairan. Dan pekerja mengeluhkan tentang proses klaim yang lama dan kurang transparansi tidak tercatat secara sistematis begitupun literasi ketenagakerjaan yang rendah menyebabkan banyak PU tidak memahami hak – hak mereka. Selain itu pekerja bukan penerima upah (BPU) yang mayoritas angkatan kerja informal (59,31%), Minim akses layanan JKK karena kurangnya sosialisasi terhadap prosedur dan manfaatnya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Dynamic Governance dalam pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol Kota Tangerang telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas dan kualitas layanan publik. Prinsip-prinsip think ahead, think again, dan think across telah mulai diimplementasikan melalui berbagai inovasi dan upaya kolaboratif antarstaf dan pihak eksternal. Penerapan ke tiga dimensi ini terbukti meningkatkan responsivitas, efektivitas, dan kolaborasi dalam penyelenggaraan layanan JKK. Tetapi masih banyak catatan pada implementasi pada masing-masing dimensi pada think ahead belum optimalnya prediksi risiko lonjakan klaim, pada think again perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap prosedur pelayanan, pada think across masih lemahnya koordinasi lintas serkor dan sosialisasi kepada pekerja informal.

Selain itu, keterlibatan masyarakat sebagai penerima layanan menjadi komponen penting dalam keberhasilan sistem pelayanan yang adaptif. Respons dan masukan dari masyarakat dapat menjadi sumber informasi yang berharga bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan evaluasi dan inovasi berkelanjutan. Oleh karena itu, partisipasi aktif masyarakat dan keterbukaan organisasi terhadap perubahan harus menjadi bagian integral dari proses pelayanan publik yang berorientasi pada kualitas dan keadilan sosial.

SARAN

BPJS perlu segera membangun sistem prediksi risiko berbasis data digital untuk mengantisipasi lonjakan klaim JKK, khususnya dari sektor pekerja informal yang selama ini masih kurang terjangkau sosialisasi dan literasinya. Selain itu evaluasi dan penyempurnaan prosedur pelayanan harus dilakukan secara rutin agar proses klaim sesuai dengan standar waktu penyelesaian yang ditetapkan dan mampu merespons kebutuhan peserta secara cepat dan tepat. Meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia dengan melatih dan meningkatkan kemampuan pegawai BPJS, terutama dalam menangani klaim kompleks dan melayani pekerja informal. Melibatkan masyarakat dengan partisipasi aktif masyarakat, serikat pekerja, dan komunitas pekerja informal dalam perumusan kebijakan dan evaluasi layanan. Strategi mitigasi risiko lonjakan klaim juga harus dirumuskan secara komprehensif agar keberlanjutan program JKK tidak menimbulkan kerugian finansial.

DAFTAR PUSAKA

- A. V., & Efidiyana. (2020). Peranan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manivestasi*, Vol. 2 No.2.
- Anwar, R. F., Mulyati, H., & Rahmawati, W. J. (2023). Kesadaran Konsumen dan Niat Membeli Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pekerja Sektor Informal. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.2.604>
- BPJS Ketenagakerjaan. (2024, Januari). Diambil kembali dari Kecelakaan Kerja Makin Marak dalam Lima Tahun Terakhir: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/28681/Kecelakaan-Kerja-Makin-Marak-dalam-Lima-Tahun-Terakhir>
- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Angkatan Kerja Indonesia.
- Creswell, J.W (2013). Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Laporan Kinerja Tahun 2022. (2023, Februari). Diambil kembali dari Kementerian Ketenagakerjaan: https://ppid.kemnaker.go.id/uploads/laporan_kinerja_2022.pdf
- Riyoldi. (2020). Analisis Dynamic Governance Dalam Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- M.H., D., & E. O., E. (2021). Human Resource Development and Economic Growth in Nigeria. *African Journal of Economics and Sustainable Development*, 4(3), 23–49. <https://doi.org/10.52589/ajesd-1eih4g2x>
- Moleong. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Neo, B. S., & Chen. (2007). Dynamic Governance: Embedding Culture, Capabilities and Change in Singapore. Cetakan k2-3, Singapore: World Scientific Publishing.
- Nissa, I. B. (2023). Analisis Pengujian Pengendalian Penagih Puitang Terhadap Keselamatan Kerja BPJS Ketenagakerjaan Pada Rumah Sakit Islam Agung Semarang. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 9(1), 43–56.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Laporan Tahunan Pelayanan Publik.
- Karin (2021). Analisis Pelaksanaan Program Jaminan Hari Tua Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Kecamatan Krian Pada Masa Pandemi.
- Anwar, R. F., Mulyati, H., & Rahmawati, W. J. (2023). Kesadaran Konsumen dan Niat Membeli Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pekerja Sektor Informal. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.2.604>
- M.H., D., & E. O., E. (2021). Human Resource Development and Economic Growth in Nigeria. *African Journal of Economics and Sustainable Development*, 4(3), 23–49. <https://doi.org/10.52589/ajesd-1eih4g2x>
- Pada, S., Bpjsmostek, K., Cabang, K., Krian, P., & Sidoarjo, K. (n.d.). ANALISIS PELAKSANAAN PROGRAM JAMINAN HARI TUA DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI KECAMATAN KRIAN PADA MASA PANDEMI.
- PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA. (n.d.).
- Wardhana, A. (n.d.). Teknik Pengumpulan Data Penelitian. <https://www.researchgate.net/publication/382060598>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sulung, U. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research*.