

## INTISARI

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia dengan salah satu indikator kinerja organisasi adalah berdasarkan tingkat kepuasan peserta. Sejak tahun 2015 terdapat penurunan indeks kepuasan peserta yang pada tahun 2016 kembali turun menjadi 78,57% dan mengalami kenaikan di tahun 2017.

Visi ideal yang didefinisikan dengan benar bersama dengan misi yang dirancang dengan baik dan selaras dengan visi, merupakan fondasi yang kuat bagi organisasi untuk merencanakan strategi dan mengeksekusi strategi tersebut serta memberi dampak positif pada klien dan karyawan. Penilaian misi dan visi membantu mendefinisikan dan menyelaraskan tujuan misi dan visi yang akan melayani organisasi dengan baik, secara eksternal maupun internal dan membantu organisasi untuk sukses dan etis dalam semua hal (Moore et al., 2011).

Penelitian ini dilakukan pada *Change Management Action Team* di Kantor Pusat BPJS Kesehatan. Metode yang digunakan yaitu wawancara semi terstruktur dan pengumpulan data dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner penelitian. Penelitian ini merupakan jenis penelitian evaluatif dengan metode deskriptif analitik. Fokus pengambilan data adalah menilai misi dan visi BPJS Kesehatan yang ada apakah telah berfungsi dan memberikan manfaat yang seharusnya dalam organisasi berdasarkan lima kriteria yang dikembangkan oleh Moore (2011). Kriteria ini terdiri dari sasaran misi dan visi, misi dan visi yang ideal dan fokus pada nilai tambah yang diberikan kepada masyarakat serta telah memenuhi kriteria tambahan yang diperlukan, penilaian kebutuhan dengan kriteria terukur, keterkaitan dan keselarasan misi dan visi, serta identifikasi dan keselarasan elemen dalam organisasi

Dari hasil wawancara dan kuesioner terhadap dua belas orang narasumber menunjukkan bahwa misi dan visi BPJS Kesehatan yang ada saat ini telah memiliki sasaran yang bermanfaat dan memiliki indikator keberhasilan yang bisa diukur dan fokus pada nilai tambah yang diberikan kepada masyarakat. Misi dan visi BPJS Kesehatan juga saling selaras sehingga tujuan individu, kelompok, organisasi, pemangku kepentingan dan masyarakat tepat sasaran dan saling menguatkan.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti ini menyarankan kepada BPJS Kesehatan agar memastikan kemampuan orang-orang di internal organisasi untuk mendeskripsikan visi, misi dan strategi utama dengan akurat agar mereka dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang organisasi kepada pemangku kepentingan. Pernyataan tahun dalam misi yang menyebutkan 2019 menimbulkan pertanyaan mengenai sasaran organisasi selanjutnya dapat ditinjau kembali agar tidak menimbulkan keragu-raguan terhadap sasaran jangka panjang organisasi. Silo dan belum selarasnya manajemen puncak dengan level yang ada di bawahnya muncul karena visi misi yang ada belum dapat secara optimal menginspirasi orang-orang di internal organisasi. Hal ini harus segera dapat diatasi, misalnya melalui perumusan misi visi organisasi secara *bottom up*, penyederhanaan birokrasi dan optimalisasi sistem komunikasi internal antar kedeputan.

*Kata Kunci : Penilaian Misi dan Visi, Kepuasan Peserta, Sasaran Misi dan Visi, Keselarasan misi dan visi*

## **ABSTRACT**

*BPJS Kesehatan (Public Health Insurance Implementing Body) is a Public Legal Entity that is directly responsible to the President and has the duty to organize National Health Insurance for all Indonesian people with one indicator of organizational performance is based on the level of satisfaction of participants. Since 2015 there has been a decrease in the satisfaction index of participants who in 2016 again fell to 78.57% and increased in 2017.*

*Vision which is properly defined along with a well-designed mission that align with vision, is a strong foundation for organizations to plan strategies and execute those strategies and have a positive impact on clients and employees. Mission and vision assessment helps define and align mission and vision goals that will serve the organization well, externally and internally and help the organization to be successful and ethical in all respects (Moore et al., 2011).*

*This research was conducted on Change Management Action Team at Head Office BPJS Kesehatan. The method used is semi structured interview and data collection by using instrument in the form of research questionnaire. This research is kind of evaluative research with analytic descriptive method. The focus of data collection is to assess the existing mission and vision of whether it has functioned and provided the necessary benefits in the organization based on five criteria developed by Moore (2011). These criteria consist of mission and vision objectives, mission and vision of the ideal and focus on the added value provided to the community and have met the necessary additional criteria, needs assessment with measurable criteria, relevance and alignment of mission and vision, as well as the identification and alignment of elements within organization*

*From the interviews and questionnaires to the twelve informants, the current mission and vision of BPJS Kesehatan already have a useful target and have measurable success indicators and focus on the added value provided to the community. The mission and vision of BPJS Kesehatan are also aligned so that the goals of individuals, groups, organizations, stakeholders and communities are right on target and mutually reinforcing.*

*Based on the research and discussion that has been done, this researcher advises BPJS Kesehatan to ensure the ability of people in internal organization to describe the vision, mission and main strategy accurately so that they can provide a clearer picture of the organization to stakeholders. The year statement in a mission that mentions 2019 raises questions about organizational objectives can then be reviewed so as not to raise doubts about the organization's long-term goals. Silo and unconformity of top management with existing levels beneath it arises because the vision of existing mission has not been able to optimally inspire people in the internal organization. This should be addressed immediately, for example through the formulation of organizational vision mission by using bottom-up method, simplification of bureaucracy and optimization of internal communication system between deputies.*

*Keywords: Mission and Vision Assessment, Participant Satisfaction, Mission Goals and Vision, Mission and vision Alignment*