

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk melihat rantai nilai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) yang bertugas menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), yang melayani peserta di seluruh Indonesia. BPJS Kesehatan memiliki berbagai program kerja yaitu menjaga kesinambungan JKN-KIS, meningkatkan kepuasan peserta, dan efektif dan efisien dalam pengelolaan program kerja. Ketiga fokus utama tersebut dapat menjadikan BPJS Kesehatan sebagai pelaksana JKN-KIS yang kompetitif dan memiliki keunggulan bersaing. Mata rantai aktivitas BPJS Kesehatan berawal dari rekrutmen peserta, pengelolaan data peserta, penagihan iuran, pemberian jaminan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerja sama, sampai dengan manajemen pencegahan kecurangan. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang ada di BPJS Kesehatan dan membenah dari aktivitas-aktivitas tersebut sehingga menciptakan keunggulan bagi BPJS Kesehatan.

Penelitian dilakukan dengan menggali informasi dari dokumen, wawancara dengan pihak BPJS Kesehatan, testimoni dari *stake holder*, serta dokumen sekunder yang berasal dari survey yang dilakukan oleh lembaga independen.

Perbaikan aktivitas dalam rantai nilai (*value chain*) yang memerlukan tinjauan yang lebih terpadu dalam konsep pilar-pilar keunggulan kompetitif (*building blocks*) didalam rantai nilai, yang menggunakan empat konsep dasar yaitu: *efficiency*, *innovation*, *quality*, dan *customer responsiveness*, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa disetiap membenah yang ada pada suatu aktivitas akan membantu dan mendukung aktivitas-aktivitas selanjutnya. Penggunaan teknologi informasi dalam proses rekrutmen, pengelolaan data peserta dan penagihan, dan inovasi seperti verifikasi digital merupakan salah satu keunggulan yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan. Perbaikan yang perlu dilakukan adalah penegakan peraturan bagi institusi yang tidak membayar, tidak mendaftarkan peserta dan bagaimana iuran yang diterima mampu menutupi pembiayaan pelayanan kesehatan yang terus meningkat.

Kata kunci : jaminan kesehatan, kesinambungan, kepuasan, efisien, rantai nilai, *building block*, pembiayaan

ABSTRACT

This study aims to see the value chain of Social Security Administrative Body (BPJS Kesehatan) in charge of organizing the National Health Insurance, which serves participants throughout Indonesia. BPJS Kesehatan has various work programs namely maintaining the continuity of JKN-KIS, increasing participants' satisfaction, and effective and efficient in the management of work programs. These three main focuses can make BPJS Health as a competitive and competitive JKN-KIS implementer. The activity chain of BPJS Health starts from the recruitment of participants, participant data management, collection of contributions, provision of health services at cooperating health facilities, and and fraud prevention management. The purpose of this study is to identify the activities that exist and improvement of these activities so as to create excellence.

The study was conducted by gathering information from documents, interviews with BPJS Kesehatan's management, testimonials from stake holders, and secondary documents derived from surveys conducted by independent institutions.

Improved activity in the value chain requires a more integrated overview of the concept of building blocks in the value chain, which uses four basic concepts: efficiency, innovation, quality, and customer responsiveness, resulting in conclusions that every improvement in an activity will help and support the next activities. The purpose of information technology in the recruitment process, participant data management and billing, and innovations such as digital verification is one of the advantages possessed by BPJS Kesehatan. Improvements that need to be made are enforcement of regulations for non-paying institutions, not registering the participants and how the contributions received are able to cover the increasing cost of health services.

Keywords: *health insurance, sustainability, satisfaction, efficiency, value chain, building block, financing*