

Digitalisasi manajemen keuangan dan layanan publik: Studi kasus sistem Smile pada BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan

Yuvi Putri Septiana

Program Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: septianayuviputri@gmail.com

Kata Kunci:

Transformasi digital, SMILE, tata kelola keuangan publik, efektivitas layanan, BPJS Ketenagakerjaan

Keywords:

Digital transformation, SMILE, public financial governance, service effectiveness, BPJS Employment

ABSTRAK

Transformasi digital menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efektivitas layanan publik dan tata kelola keuangan. BPJS Ketenagakerjaan mengimplementasikan Sistem SMILE (Sistem Integrasi Perlindungan Pekerja) sebagai inovasi digital untuk mengintegrasikan proses pelayanan, administrasi, dan keuangan secara terpadu. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak penerapan SMILE terhadap kinerja keuangan dan efektivitas layanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pasuruan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi lapangan, wawancara, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMILE mampu meningkatkan akurasi pencatatan, mempercepat

proses layanan, dan memperkuat akuntabilitas melalui audit trail digital. Meskipun demikian, implementasi sistem masih menghadapi kendala seperti keterbatasan kompetensi teknis, kesiapan infrastruktur, dan resistensi perubahan. Upaya perbaikan dilakukan melalui pelatihan, penguatan jaringan, penyempurnaan SOP, dan manajemen perubahan organisasi. Secara keseluruhan, SMILE berkontribusi positif dan memiliki potensi keberlanjutan dalam mendukung tata kelola digital yang lebih efisien dan transparan.

ABSTRACT

Digital transformation is a crucial strategy for improving the effectiveness of public services and financial governance. BPJS Ketenagakerjaan (Employee Protection Integration System) has implemented the SMILE System (Worker Protection Integration System) as a digital innovation to integrate service, administration, and financial processes. This study aims to disseminate the impact of SMILE implementation on financial performance and service effectiveness at the Pasuruan Branch of BPJS Ketenagakerjaan. The research method used a qualitative approach through field observations, interviews, and literature studies. The results showed that SMILE was able to improve recording accuracy, accelerate service processes, and strengthen accountability through a digital audit trail. However, the implementation system still faces obstacles such as limited technical competence, infrastructure readiness, and resistance to change. Improvement efforts were carried out through training, network strengthening, SOP refinement, and organizational change management. Overall, SMILE contributes positively and has the potential to support more efficient and transparent digital governance.



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pendahuluan

Di tengah tuntutan global terhadap digitalisasi layanan publik, instansi pemerintah dituntut untuk bertransformasi menjadi lebih adaptif, efisien, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan, sebagai lembaga negara yang bergerak di bidang jaminan sosial ketenagakerjaan, menghadapi kompleksitas tinggi dalam pengelolaan data peserta, klaim jaminan, pengumpulan iuran, serta proses administratif lainnya. Oleh karena itu, adopsi teknologi informasi yang terpadu menjadi kunci strategis dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional lembaga.



Sebagai respon terhadap tantangan tersebut, BPJS Ketenagakerjaan mengembangkan dan mengimplementasikan sistem berbasis digital bernama SMILE (Sistem Integrasi Perlindungan Pekerja). Sistem ini berfungsi sebagai platform terpadu yang mengintegrasikan seluruh proses kerja dalam organisasi, mulai dari pelayanan, kepesertaan, administratif hingga keuangan. Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan merupakan salah satu unit yang telah menerapkan sistem SMILE dalam kegiatan operasional hariannya. Sistem keuangan publik yang terintegrasi diyakini mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan efektivitas audit internal perusahaan (Dominguez & July, 2021).

Menurut Oyinlola, Folajin, and Balogun (2020), penggunaan *Integrated Financial Management Information System* (IFMIS) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kualitas pelaporan keuangan, penganggaran, kontrol internal, dan realisasi proyek. Berdasarkan data dari laporan keuangan audit BPJS Ketenagakerjaan (2024), terlihat adanya peningkatan kinerja keuangan yang tercermin dari naiknya ekuitas menjadi Rp12,532 triliun dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp12,440 triliun, meskipun pendapatan dan beban operasional mengalami penurunan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efisiensi dalam pengelolaan anggaran dan peningkatan nilai Perusahaan (Nisa et al., 2024). Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, sistem SMILE mampu meningkatkan efisiensi kerja karena mempercepat akses data, memperkecil risiko kesalahan pencatatan, serta memungkinkan pengkinian data secara berkala. Dengan sistem ini, proses pelayanan menjadi lebih cepat, pencatatan biaya dan iuran menjadi lebih akurat, dan kontrol terhadap penggunaan anggaran menjadi lebih ketat. Penerapan sistem ini memberikan dampak langsung tidak hanya terhadap kinerja pelayanan, tetapi juga terhadap pengelolaan keuangan secara menyeluruh.

Oleh karena itu, tulisan ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja keuangan dan efektivitas layanan melalui penerapan sistem SMILE di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pasuruan, dengan penekanan pada perspektif manajemen keuangan, termasuk efisiensi biaya, kontrol anggaran, dan transparansi operasional.

Pembahasan

Konsep Manajemen Keuangan dan Efisiensi Operasional

Manajemen keuangan dalam konteks lembaga publik tidak hanya berfokus pada pengelolaan dana, tetapi juga pada efisiensi dan efektivitas penggunaan anggaran dalam mendukung layanan kepada masyarakat. Sejalan dengan pandangan Anthony and Govindarajan (2007), efisiensi dapat dicapai apabila output pelayanan meningkat tanpa adanya peningkatan signifikan dalam penggunaan sumber daya. Dalam hal ini, penerapan sistem SMILE oleh BPJS Ketenagakerjaan menjadi strategi digital yang mendukung efisiensi tersebut. Transformasi digital melalui integrasi sistem manajemen seperti SMILE terbukti mampu meningkatkan kinerja keuangan, efisiensi operasional, serta akurasi dalam pelaporan keuangan (Dominguez, 2021).

Implikasi Integrasi Sistem SMILE terhadap Kinerja Keuangan dan Efektifitas Layanan BPJS Ketenagakerjaan



Dalam operasional BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan, sistem SMILE sendiri mengintegrasikan seluruh bidang dalam operasional kantor, seperti keuangan, pelayanan, kepesertaan, dan administratif, ke dalam satu sistem informasi terpusat. Integrasi ini menghasilkan proses yang lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi secara baik. Selain menciptakan sinergi antarunit kerja, hal ini juga mempercepat pelaksanaan proses bisnis utama, termasuk penagihan iuran, pencatatan pengeluaran, dan pelaporan keuangan (Oyinlola et al., 2020).

Dalam praktiknya, sistem ini memudahkan pelacakan biaya yang terkait dengan pengelolaan peserta, di mana setiap transaksi langsung tercatat secara otomatis dan terkategori secara sistematis. Fitur ini mengurangi risiko kesalahan input dan memungkinkan penyusunan laporan realisasi anggaran secara *real-time*, yang sangat

penting untuk monitoring serta pengambilan keputusan yang cepat dan tepat (Popa et al., 2024).

Sistem SMILE juga membawa dampak signifikan terhadap efisiensi dalam pengelolaan iuran dan pembayaran klaim peserta. Sebelumnya, proses ini dilakukan secara terpisah antarbagian, yang sering kali memperlambat proses dan membuka peluang terjadinya kesalahan. Namun, dengan adanya dashboard terintegrasi, seluruh riwayat pembayaran iuran, keterlambatan, serta potensi tagihan kini dapat dimonitor dalam satu platform secara *real-time*. Kondisi ini mempercepat deteksi terhadap piutang tak tertagih sekaligus meminimalisasi kesalahan pencatatan (Matheus et al., 2020). Raza et al. (2024) turut mendukung pandangan ini dengan menyatakan bahwa integrasi sistem informasi keuangan dalam lembaga publik meningkatkan efisiensi operasional serta akurasi data.

Dalam praktiknya, ketika peserta mengajukan klaim seperti Jaminan Hari Tua (JHT), petugas cukup memverifikasi status kepesertaan, riwayat iuran, dan dokumen pendukung melalui satu sistem terpadu. Alhasil, proses pembayaran klaim menjadi lebih cepat dan beban kerja administrasi manual dapat dikurangi secara signifikan.

Dari sisi pengawasan dan transparansi, sistem SMILE juga berkontribusi positif. Setiap transaksi yang terjadi dalam sistem ini meninggalkan jejak digital atau *audit trail* yang dapat ditelusuri dengan mudah. Keberadaan *audit trail* ini sangat penting untuk mendukung proses audit, baik internal maupun eksternal, serta menjamin akuntabilitas lembaga publik terhadap publik dan regulator (Vicente, 2024). Penelitian serupa oleh Sulistiani, (2019), juga menunjukkan bahwa adanya sistem pengendalian internal melalui *audit trail* seperti implementasi pada sistem SMILE ini juga akan meningkatkan akuntabilitas publik.

Melalui sistem ini, pimpinan unit kerja juga dapat memonitor penggunaan anggaran secara berkala, mengidentifikasi program dengan serapan tinggi, serta mengevaluasi efektivitasnya terhadap peningkatan layanan. Sistem kontrol internal yang kuat seperti ini penting untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap laporan keuangan dan menekan kemungkinan terjadinya kecurangan (Middin et al., 2024). Dengan demikian, sistem SMILE telah mengimplementasikan prinsip "*value for money*", yang menekankan pentingnya efisiensi, efektivitas, dan ekonomi dalam setiap aktivitas keuangan perusahaan (Salsabila & Prajawati, 2023).

Secara keseluruhan, implementasi sistem SMILE menunjukkan kontribusi nyata dalam mendukung efisiensi keuangan dan peningkatan kualitas layanan di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan. Dari sudut pandang manajemen keuangan, sistem ini meningkatkan kontrol anggaran, mengurangi biaya overhead melalui digitalisasi, serta meningkatkan ketepatan pelaporan.

Dari sisi pelayanan, kecepatan dan kualitas layanan meningkat, antrean berkurang, dan kepuasan peserta meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa SMILE mendukung prinsip-prinsip *good governance*, yakni efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas.

Tantangan Implementasi Sistem SMILE dan Upaya Perbaikan

Meskipun implementasi SMILE memberikan dampak positif terhadap peningkatan akurasi pencatatan, efisiensi pelayanan, serta penguatan pengawasan internal, proses digitalisasi tidak berjalan tanpa hambatan. Tantangan ini perlu diidentifikasi dan dianalisis secara mendalam agar perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan dan mendukung keberhasilan digitalisasi dalam jangka panjang.

Salah satu hambatan utama dalam penerapan SMILE adalah keterbatasan kompetensi teknis pegawai. Tidak semua pegawai memiliki kecakapan digital yang memadai, terutama bagi mereka yang sebelumnya terbiasa menggunakan prosedur manual. Situasi ini mencerminkan adanya *technology-skills gap* sebagaimana disampaikan oleh Popa et al., (2024), yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam sektor publik sering terhambat oleh ketidaksiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem informasi berbasis integrasi data.

Selain itu, kualitas infrastruktur teknologi juga menjadi tantangan penting. Gangguan jaringan internet, akses data yang lambat, hingga keterbatasan kapasitas server berpotensi menurunkan efektivitas operasional. Menurut Matheus et al., (2020), keberhasilan digitalisasi dalam sektor pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur yang mampu mendukung konektivitas real-time dan kelancaran pertukaran data antarunit.

Tantangan berikutnya terkait aspek budaya organisasi, terutama dalam bentuk resistensi terhadap perubahan (*resistance to change*). Sebagian pegawai menunjukkan kecenderungan mempertahankan metode kerja lama karena sistem digital dipersepsikan sebagai tambahan beban kerja. Fenomena ini sejalan dengan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan Davis (1989), yang menekankan bahwa tingkat penerimaan teknologi tergantung pada persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Selain itu, belum tersedianya SOP (*Standard Operating Procedure*) secara komprehensif untuk seluruh modul SMILE menimbulkan inkonsistensi dalam praktik operasional di lapangan. Kondisi ini menyebabkan sebagian pegawai mengandalkan praktik pengalaman sebelumnya (*experience-based decision making*), yang tidak selalu sesuai dengan standar tata kelola digital yang diharapkan. Temuan ini sejalan dengan Raza et al. (2024) yang menekankan pentingnya dokumentasi prosedural digital dalam memastikan akuntabilitas dan keseragaman operasional sebuah sistem informasi pemerintahan.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pasuruan telah melakukan beberapa upaya perbaikan strategis. Pertama, lembaga menyelenggarakan program pelatihan teknis secara bertahap mulai dari pelatihan dasar hingga pendampingan operasional (*on-job coaching*). Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan literasi digital pegawai (Popa et al., 2024).

Kedua, organisasi menunjuk koordinator teknis pada setiap unit kerja guna mempercepat penyelesaian kendala operasional dan memastikan adanya jalur komunikasi langsung antara pengguna sistem dan tim pengelola pusat. Langkah ini

relevan dengan rekomendasi Dominguez, (2021) yang menekankan perlunya struktur pendukung internal untuk memastikan efektivitas implementasi IFMIS dalam lembaga publik.

Ketiga, peningkatan infrastruktur jaringan serta kapasitas server mulai dilakukan sebagai strategi jangka menengah, sejalan dengan rekomendasi Matheus et al., (2020) mengenai kesiapan teknologi sebagai pondasi transformasi digital.

Keempat, penyempurnaan SOP berbasis modul SMILE sedang dikembangkan agar prosedur layanan berbasis digital dapat dijalankan secara seragam di seluruh unit. Penyusunan SOP ini penting karena dapat menjadi instrumen formal governance dalam memastikan *compliance* dan konsistensi proses layanan (Raza et al., 2024).

Kelima, untuk mengurangi resistensi pegawai terhadap perubahan, organisasi menerapkan strategi komunikasi internal berbasis budaya kerja adaptif melalui *briefing* berkala, diskusi evaluasi, dan pemberian apresiasi bagi pegawai yang mampu beradaptasi dengan cepat. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan bahwa keberhasilan transformasi digital memerlukan pengelolaan perubahan organisasi secara terencana dan berorientasi motivasi.

Secara keseluruhan, upaya perbaikan tersebut bukan hanya ditujukan untuk mengatasi hambatan teknis sesaat, namun juga memperkuat keberlanjutan sistem SMILE dalam jangka panjang. Melalui peningkatan keterampilan pegawai, penguatan infrastruktur, pembentukan SOP formal, serta pengelolaan budaya organisasi, SMILE diproyeksikan menjadi sistem layanan digital yang matang, adaptif, dan mendukung tata kelola keuangan publik berbasis transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas.

Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem SMILE di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pasuruan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja keuangan dan efektivitas layanan. Sistem ini mampu meningkatkan akurasi pencatatan, mempercepat proses pelayanan, serta memperkuat akuntabilitas melalui jejak audit digital. Efisiensi operasional juga terlihat dari peningkatan ekuitas meskipun terjadi penurunan pendapatan operasional, yang menunjukkan adanya optimalisasi anggaran dan pengurangan beban administratif. Selain itu, integrasi data yang real-time membantu pengambilan keputusan dan meningkatkan kualitas layanan yang diterima peserta.

Namun demikian, implementasi SMILE masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan kompetensi teknis pegawai, infrastruktur digital yang belum sepenuhnya optimal, resistensi terhadap perubahan, serta ketidakteraturan SOP yang mengatur operasional sistem. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan langkah perbaikan berupa pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan literasi digital pegawai, penguatan infrastruktur jaringan dan server, penyusunan SOP yang lebih komprehensif, serta penerapan strategi manajemen perubahan berbasis komunikasi dan pendampingan. Dengan upaya tersebut, SMILE berpotensi menjadi sistem digital yang

lebih matang, berkelanjutan, dan mampu mendukung tata kelola keuangan serta pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif.

Daftar Pustaka

- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2007). *Management Control Systems*. In Govindarajan, V. Dan R. N. Anthony. (Twelve Edi, Vol. 11). Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>
- Dominguez, C. (2021). The Impact of Integrated Financial Management Information System: Effective Accountability and Reporting. A Case Study in the Ghana Education Service. In *Atlantic International University*. <https://doi.org/10.1108/JEC-11-2024-0241>
- Dominguez, C., & July, H. (2021). *The Impact of Integrated Financial Management Information System: Effective Accountability and Reporting. A Case Study in the Ghana Education Service A Final Thesis Presented to The Academic Department of the School of Business and Economics in Partial Fu*.
- Ketenagakerjaan, K. P. B. (2024). *Laporan Keuangan Audit 2024 BPJS Ketenagakerjaan*. https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/laporan_keuangan/LK_LP_P_2024_BPJS_Ketenagakerjaan.pdf
- Matheus, R., Janssen, M., & Maheshwari, D. (2020). Data science empowering the public: Data-driven dashboards for transparent and accountable decision-making in smart cities. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101284. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.01.006>
- Middin, M., Nirwana, N., & Haliah. (2024). The Role of Internal Audit in Maintaining Financial Accountability and Transparency in Government Agencies: Literature Review. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 3(11), 4313–4326. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v3i11.11887>
- Nisa, A., Ahliyah, S., & Setyaningsih, N. D. (2024). The Influence of Good Corporate Governance On Profit Management : A Case Study Of Sharia Commercial Banks Registered In Financial Services. *International Conference of Islamic Economics and Business 10th, Faculty of Economics, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, 711–722. <https://repository.uin-malang.ac.id/21082/>
- Oyinlola, O. M., Folajin, O. O., & Balogun, J. O. (2020). Effects of Integrated Financial Management Information System on Performance of Public Sector in Nigeria. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 4(7), 32–39. <https://doi.org/10.29121/ijetmr.v4.i7.2017.89>
- Popa, I., Ștefan, S. C., Olariu, A. A., & Popa, Ștefan C. (2024). Integrating digitalization opportunities into innovative public organizations' management process. *Journal of Innovation and Knowledge*, 9(4). <https://doi.org/10.1016/j.jik.2024.100564>
- Raza, A., Katre, V., Anand, J. S., Ravishanka, N., & Kelkar, R. (2024). Data Integration of Health Financing Systems as a Critical Enabler for Objective-Oriented Health System Reform: A Scoping Review from India. *HEALTH SYSTEM & REFORM - Taylor & Francis Group*, 10(3), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/23288604.2024.2401190>

- Salsabila, K., & Prajawati, M. I. (2023). TIME VALUE OF MONEY DALAM ARISAN JAJAN LEBARAN IBU-IBU. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 12(1), 14–25. <https://repository.uin-malang.ac.id/14503/>
- Sulistiani, D. (2019). *Peningkatan Akuntabilitas Publik Melalui Sistem Informasi Akuntansi pada Pondok Pesantren Salafiyah*. 12(2), 237–247. <https://repository.uin-malang.ac.id/4993/>
- Vicente, V. (2024). *What Is an Audit Trail? Everything You Need to Know*. AuditBoard.