

Pelayanan Publik Inklusif dalam Kerangka Value Co-Creation: Studi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi Transpuan = Inclusive Public Service in the Framework of Value Co-Creation: A Study of Employment Social Security for Transwomen

Ricko Adi Wicaksana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920572055&lokasi=lokal>

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks masyarakat yang majemuk haruslah diselenggarakan secara setara. Namun, penyelenggaraan pelayanan yang setara tidak dirasakan oleh transpuan karena ketidakberdayaannya, yang diperparah oleh stigmatisasi dan diskriminasi, sehingga negara sering luput melihat keberadaan transpuan dan atribusi hak yang dimilikinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan pelayanan publik inklusif dalam kerangka penciptaan nilai bersama pada proses kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan transpuan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara dan studi kepustakaan kualitatif yang menerapkan teori sebagai titik akhir. Hasil penelitian menawarkan kerangka penciptaan nilai bersama yang mempromosikan inklusivitas pada penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan bagi transpuan yang terdiri dari prasyarat (syarat yang harus terpenuhi untuk memungkinkan penciptaan nilai bersama), alur berurutan, dan kunci keberhasilan. Prasyarat meliputi kebijakan dan program katalisator, jaringan yang menghubungkan antarpemangku kepentingan, dan pemahaman pemangku kepentingan. Alur berurutan meliputi pemetaan awal, berkomunikasi melalui jaringan eksisting, fasilitasi proses implementasi, perluasan pemangku kepentingan, pemetaan lanjutan, fasilitasi proses implementasi, dan penilaian program. Sementara itu, kunci keberhasilan meliputi kebijakan yang mendukung dan komunitas yang terbangun. Penciptaan nilai bersama yang mempromosikan inklusivitas pelayanan publik tecermin dari usaha BPJS Ketenagakerjaan sebagai agen pemerintah untuk memenuhi kebutuhan unik transpuan. Penelitian ini juga menawarkan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan untuk memanfaatkan kohesi transpuan melalui semangat kolektivismenya untuk memperluas cakupan penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan.

.....The provision of public services in a pluralistic society must be carried out equitably. However, such equitable service delivery is not experienced by transwomen due to their lack of power, which is further exacerbated by stigma and discrimination. As a result, public servants often fail to recognize the existence of transwomen and their entitlement to rights. This study aims to explore the implementation of inclusive public services within the framework of value co-creation in the process of transwomen's membership in BPJS Ketenagakerjaan (Employment Social Security). This research employs a qualitative approach using interviews and qualitative literature studies, applying theory as the endpoint. The findings offer a value co-creation framework that promotes inclusivity in the provision of employment social security for transwomen, consisting of prerequisites (conditions that must be met to enable value co-creation), a sequential process, and key success factors. The prerequisites include catalytic policies and programs, networks that connect stakeholders, and stakeholder understanding. The sequential process involves initial mapping, communication through existing networks, facilitation of the implementation process, stakeholder expansion, follow-up mapping, further implementation facilitation, and program evaluation. Meanwhile, the key success factors include supportive policies and a well-established community. Value co-creation that

promotes inclusive public service delivery is reflected in the efforts of BPJS Ketenagakerjaan, as a government agency, to address the unique needs of transwomen. This study also recommends that employment social security providers leverage the cohesion among transwomen, particularly their collectivist spirit, to expand the coverage of employment social security programs.