

ABSTRAK

BPJS Kesehatan adalah salah satu *Non Profit Organization* (NPO) bentukan pemerintah dengan misi memberikan layanan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Bidang Perluasan, Pengawasan dan Pemeriksaan Peserta (P4) adalah ujung tombak yang bertanggung jawab pada pencapaian perluasan peserta. Dalam rangka efektivitas dan efisiensi, telah diimplementasikan strategi digital yang di masa pandemic Covid-19 juga telah mengalami percepatan. Namun demikian, tahun 2020 dan 2021 realisasi masih mengalami banyak kendala sehingga pencapaian peserta masih belum menapai dari target.

Di sisi teoritis, keberhasilan mengadopsi teknologi digital bergantung pada tingkat kematangan digital (*digital maturity level*). Informasi tentang level ini dapat digunakan untuk penyusunan pengembangan strategi digital. Level maturitas yang digunakan 4 (empat) yaitu 1-*Lagging*, 2-*Adapting*, 3-*Mature*, 4-*Best Practice*. Terkait ini, maka tujuan penelitian adalah mengukur tingkat kematangan digital organisasi dan mengembangkan kompetensi digital yang sesuai untuk meningkatkan kinerja P4 BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kupang.

Metode penelitian yang digunakan adalah campuran dimana kualitatif didukung dengan kuantitatif. Teknik yang digunakan adalah wawancara didukung kuesioner untuk kuantifikasi hasil wawancara. Responden berjumlah 7 (tujuh) orang yang terdiri dari kepala bidang dan staf internal organisasi yang terlibat langsung dalam proses perluasan peserta. Panduan pertanyaan dirancang untuk menentukan tingkat kematangan digital melalui 27 indikator yang Uji keabsahan data dilakukan dengan *member check*. Analisa data dilakukan dengan reduksi, display dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kematangan digital bervariasi antara level 2 (*Adapting*) dan 3 (*Mature*) dengan rata-rata 2,63. Terdapat 6 (enam) indikator pada level *lagging*, 6 (enam) indikator pada level *adapting*, 8 (delapan) indikator pada level *mature*, dan 7 (tujuh) indikator pada level *best-practice*. 27 indikator ini kemudian dikelompokkan kedalam lima kategori yaitu *Digital Security*, *Communications*, *Data Management*, *Hardware & Infrastructure*, *Program Management*. 5 (lima) kategori ini kemudian dilakukan pengembangan kompetensi digital dengan rekomendasi 5 (lima) program kerja yaitu literasi informasi dan data, komunikasi dan kolaborasi, kreasi konten digital, keamanan, dan *problem solving*. Penelitian ini memberikan kontribusi akademis berupa penggabungan kedua teori digital maturity dari dua sumber yang berbeda yaitu techsoup dilengkapi dengan teori Microsoft yang dikhususkan untuk transformasi digital NPO. Serta memberikan panduan dan rekomendasi praktis bagi Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kupang dalam mengembangkan dan meningkatkan kompetensi digital untuk perluasan peserta sehingga dapat membantu meningkatkan efisiensi proses, mempercepat pendaftaran peserta, meningkatkan kepuasan peserta, dan mengoptimalkan manfaat yang diberikan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Digital Maturity Level, Asesment Digital, Kompetensi Digital, Organisasi Non Profit, Jaminan Kesehatan, Indonesia