

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Kota Tanjungbalai

Kota Tanjungbalai merupakan salah satu daerah yang berada di kawasan Pantai Timur Sumatera Utara. Secara geografis Kota Tanjungbalai berada pada 2^o58'00" Lintang Utara, 99^o48'00" Bujur Timur dan 0-3 m dari permukaan laut. Kota Tanjungbalai menempati area seluas 6.052 Ha yang terdiri dari 6 Kecamatan dan 31 Kelurahan Definitif. Keenam Kecamatan tersebut adalah Kecamatan Datuk Bandar, Datuk Bandar Timur, Tanjungbalai Selatan, Tanjungbalai Utara, Sei Tualang Raso dan Teluk Nibung. Kecamatan terluas adalah Kecamatan Datuk Bandar dengan luas wilayah 2.249 Ha atau sekitar 37,16 persen dari luas Kota Tanjungbalai. Kecamatan terkecil adalah Kecamatan Tanjungbalai Utara dengan luas 84 Ha atau sekitar 1,39 persen dari luas Kota Tanjungbalai.

Area Kota Tanjungbalai di sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Tanjungbalai – Kabupaten Asahan, di sebelah Selatan dan Barat berbatasan dengan Kecamatan Simpang Empat – Kabupaten Asahan, dan di Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sei Kepayang Kabupaten Asahan. Seperti daerah-daerah lain yang berada di kawasan Provinsi Sumatera Utara, Kota Tanjungbalai termasuk daerah yang beriklim tropis yang memiliki dua musim yaitu musim kemarau dan musim hujan. Berdasarkan data Balai Informasi Penyuluhan

Pertanian (BIPP), pada tahun 2012 terdapat 122 hari hujan dengan volume curah hujan sebanyak 1.745 mm.

Tabel 4.1
Luas Wilayah menurut Kecamatan di Kota Tanjungbalai

No	Kecamatan	Luas (Ha)	Rasio terhadap total (%)
1	Datuk Bandar	2.2 49	37.1 6
2	Datuk Bandar Timur	1.4 57	24.0 7
3	Tanjungbalai Selatan	198	3.27
4	Tanjungbalai Utara	84	1.39
5	Sei Tualang Raso	809	13.37
6	Teluk Nibung	1.255	20.74
Tanjungbalai		6.052	100

(Sumber : BPS Kota Tanjungbalai)

Tabel 4.2
Tinggi Wilayah di Atas Permukaan Laut Menurut Kecamatan di Kota Tanjungbalai

No	Kecamatan	Tinggi (m)
1	Datuk Bandar	3
2	Datuk Bandar Timur	2
3	Tanjungbalai Selatan	2
4	Tanjungbalai Utara	2
5	Sei Tualang Raso	1,5
6	Teluk Nibung	0-1

(Sumber : BPS Kota Tanjungbalai)

4.1.2. Kependudukan

Berdasarkan data dari BPS Kota Tanjungbalai Tahun 2018 jumlah penduduk Kota Tanjungbalai adalah sebesar 167.012 jiwa terdiri dari 84.197 jiwa laki-laki dan 82.815 jiwa perempuan. Menurut data BPS Kota kepadatan penduduk Kota Tanjungbalai Tahun 2018 adalah 2.760 jiwa per km². Jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Teluk Nibung yaitu sebesar 38.7142 jiwa, sedangkan penduduk paling sedikit berada di Kecamatan Tanjungbalai Utara sebesar 17.153 jiwa namun juga merupakan Kecamatan yang paling padat penduduknya yaitu 20.420,24 jiwa per Km². Sedangkan Kecamatan dengan kepadatan penduduk paling kecil adalah Kecamatan Datuk Bandar yaitu sebesar 1.625,03 jiwa per Km². Kepadatan penduduknya mengalami peningkatan karena jumlah penduduk juga meningkat. Peningkatan jumlah penduduk Kota Tanjungbalai Tahun 2008 sampai 2018.

4.1.3. Visi dan Misi Dinas Sosial Tanjungbalai

Visi Dinas Sosial Kota Tanjungbalai adalah **“Terwujudnya Kesejahteraan Sosial Masyarakat Kota Tanjungbalai”**.

Untuk dapat mewujudkan visi tersebut, Dinas Sosial Kota Tanjungbalai mempunyai **Misi** sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia pelaku penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

2. Meningkatkan penyelenggaraan pemberdayaan sosial sebagai metode penanggulangan kemiskinan.
3. Meningkatkan penyelenggaraan perlindungan sosial, jaminan sosial dan rehabilitasi sosial dalam bentuk bantuan sosial dan atau asistensi sosial untuk menjamin pemenuhan dasar dan pemulihan fungsi sosial PMKS.
4. Memelihara dan melestarikan nilai-nilai kepahlawanan dan semangat kejuangan

4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Kota Tanjungbalai

1) Tugas Kepala Dinas

Kepala Dinas Sosial mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan bidang sosial berdasarkan atas asas otonomi dan tugas pembantuan.

Fungsi Kepala Dinas :

1. Menyusun rencana dan program kerja Dinas
2. Mengkoordinasikan penyusunan rencana dan program kerja Dinas
3. Merumuskan kebijakan umum Dinas serta menyelenggarakan administrasi berdasarkan kewenangan
4. Mendistribusikan tugas kepada bawahan
5. Menilai prestasi kerja bawahan
6. Menyediakan dukungan kerjasama antar Kabupaten/Kota
7. Melakukan pengendalian terhadap pelayanan umum

8. Membina bawahan dalam pencapaian program Dinas
9. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pada tahun berjalan
10. Melaksanakan pembinaan umum dan pembinaan teknis
11. Melaksanakan sistem pengendalian intern
12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai bidang tugas dan fungsinya
13. Pelaksanaan pengamanan dan pengendalian teknis atas pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijaksanaan Kepala Daerah
14. Pelaporan dan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah Kota sesuai standar yang ditetapkan.

2) Tugas Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan administrasi yang meliputi pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan hukum, kerumahtanggaan, hubungan masyarakat, perlengkapan, kepegawaian, keuangan serta pemberian pelayanan teknis dan administrasi kepada Kepala Dinas dan semua unsur di lingkungan Dinas Sosial

Fungsi Sekretaris :

1. Menyusun rencana dan program kerja kesekretariatan
2. Mengkoordinasikan program kerja masing-masing bagian

3. Mengkoordinasikan para Kepala Bagian
4. Menilai prestasi kerja bawahan
5. Membimbing dan memberi petunjuk kepada kepala bagian dan bawahan
6. Melakukan koordinasi dengan para kepala bidang
7. Menyelenggarakan kegiatan kesekretariatan berdasar rencana kerja yang telah disusun
8. Melaksanakan dan mengawasi kegiatan pengelolaan urusan umum dan kepegawaian, penyusunan program dan keuangan
9. Menghimpun dan menyusun rencana kerja dan program pembangunan bidang sosial
10. Mengumpulkan dan menyusun laporan sekretariat, bidang sebagaimana bahan laporan Dinas
11. Melaksanakan sistem pengendalian intern
12. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh Kepala Dinas
13. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, Sekretaris membawahi 3 (tiga) bagian yang terdiri dari :

1. Sub Bagian Umum, Perlengkapan dan Kepegawaian
2. Sub Bagian Program
3. Sub Bagian Keuangan

3) Tugas Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial

Melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam bidang perlindungan dan jaminan sosial. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial mempunyai tugas pemberian pelayanan, bantuan sosial serta pengendalian dan pengorganisasian masyarakat dalam penanggulangan bencana kepada korban bencana alam, korban bencana sosial, korban konflik, korban terdampar atau terlantar dan masyarakat yang tinggal di daerah rawan bencana

Fungsi Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial :

1. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi perlindungan sosial korban bencana alam
2. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi perlindungan sosial korban bencana sosial
3. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi jaminan sosial keluarga
4. Pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria bidang perlindungan dan jaminan sosial
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas
6. Melaporkan dan mempertanggung jawabkan atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Kepala Dinas.

Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial meliputi 3 (tiga) seksi yaitu :

1. Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam
2. Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial
3. Seksi Jaminan Sosial Keluarga

4) Tugas Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial :

Melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam bidang rehabilitasi sosial. Bidang Rehabilitasi Sosial melaksanakan pemberian pelayanan dan rehabilitasi sosial kepada penyandang cacat, tuna sosial, korban penyalahgunaan narkotika dan zat adiktif, penderita AIDS, anak dan lanjut usia terlantar baik panti maupun luar panti.

Fungsi Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial :

1. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi rehabilitasi sosial anak diluar panti dan / atau lembaga
2. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi rehabilitasi sosial penyandang disabilitas di luar panti dan / atau lembaga
3. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi rehabilitasi sosial tuna sosial dan korban perdagangan orang diluar panti dan / atau lembaga
4. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi rehabilitasi sosial lanjut usia diluar panti dan / atau lembaga

5. Pengelolaan data pelayanan sosial orang dengan HIV / AIDS (ODHA) untuk dikoordinasikan dan dilaporkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi
6. Pengelolaan data pelayanan sosial korban penyalahgunaan NAPZA untuk dikoordinasikan dan dilaporkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi
7. Pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria dibidang rehabilitasi sosial di luar panti dan / atau lembaga
8. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas
9. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Membawahi 3 (tiga) Seksi ;

1. Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia
2. Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas
3. Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang

5) Tugas Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial :

Melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam bidang Pemberdayaan Sosial. Bidang Pemberdayaan Sosial mempunyai tugas pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pemberdayaan sosial perorangan, keluarga, dan kelembagaan masyarakat, komunitas adat terpencil, kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan, dan restorasi sosial, pengelolaan sumber dana bantuan sosial, koordinasi dengan instansi lembaga terkait terhadap permasalahan sosial keluarga, wanita rawan sosial, karang taruna, organisasi sosial. tenaga kesejahteraan sosial masyarakat, pembinaan pelestarian nilai-nilai kepahlawanan, pemeliharaan dan pemugaran makam pahlawan dan nilai-nilai

kesetiakawanan sosial serta pelaksanaan norma, prosedur, dan kriteria dibidang pemberdayaan sosial.

Fungsi Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial :

1. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pemberdayaan sosial perorangan, keluarga, dan kelembagaan masyarakat
2. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pemberdayaan sosial komunitas adat terpencil;\
3. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pemberdayaan sosial kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan, dan restorasi *social*
4. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pengelolaan sumber dana bantuan sosial
5. Pelaksanaan norma, prosedur, dan criteria dibidang pemberdayaan sosial
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala Dinas
7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas

Bidang Pemberdayaan Sosial membawahi 3 (tiga) Seksi;

1. Seksi Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga
2. Seksi Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat
3. Seksi Pembinaan Potensi Kesetiakawanan dan Restorasi Sosial

6) Tugas Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin

Melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam bidang Pemberdayaan Sosial. Bidang Penanganan Fakir Miskin mempunyai tugas pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi penanganan fakir miskin pedesaan, fakir miskin perkotaan, fakir miskin pesisir, pulau – pulau kecil dan perbatasan antar Negara, pelaksanaan verifikasi dan validasi fakir miskin cakupan kota, serta pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria dibidang penanganan fakir miskin

Fungsi Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin :

1. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi penanganan fakir miskin pedesaan
2. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi penanganan fakir miskin perkotaan
3. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi penanganan fakir miskin pesisir, pulau – pulau kecil dan perbatasan antar Negara
4. Pelaksanaan verifikasi dan validasi fakir miskin cakupan Kota
5. Pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria dibidang penanganan fakir miskin
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala Dinas
7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas

Bidang Penanganan Fakir Miskin membawahi 3 (tiga) seksi :

1. Seksi Identifikasi dan Penguatan Kapasitas
2. Seksi Pendampingan dan Pemberdayaan
3. Seksi Bantuan Stimulasi dan Penataan Lingkungan

(Sumber : Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 34 Tahun 2016)

(Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Tanjungbalai, Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai NO 34 Tahun 2016)

4.1.5. Sarana Pelayanan Kesehatan Pemerintah

Pemerintah Kota Tanjungbalai memiliki sarana kesehatan baik oleh pemerintah maupun swasta. Berikut akan disajikan perkembangan fasilitas kesehatan yang ada di Kota Tanjungbalai :

Tabel 4.3.
Jumlah Sarana Kesehatan di Kota Tanjungbalai

NO	FASILITAS KESEHATAN	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.	Rumah Sakit Umum Pemerintah	1	1	1	1	1	1
2.	Rumah Sakit Swasta	1	1	1	1	1	1
3.	Puskesmas Rawat Inap	1	1	1	1	1	1
4.	Puskesmas	7	7	7	7	7	7
5.	Puskesmas Pembantu	13	13	13	13	13	13
6.	Balai Pengobatan / Klinik	5	5	1	3	6	6
7.	Praktek Dokter Umum dan Dokter Gigi	30	30	58	22	16	43
8.	Praktek Dokter Spesialis	8	9	9	7	4	7
9.	Laboratorium Kesehatan Pemerintah	1	1	1	1	1	1
10.	Laboratorium Kesehatan Swasta	1	1	1	1	1	1
11.	Apotik	15	13	14	16	15	14
12.	Toko Obat	7	7	10	17	20	20
13.	Gudang Farmasi Kota	1	1	1	1	1	1
14.	Posyandu	119	119	119	119	118	118

(Sumber : BPS Kota Tanjungbalai 2018)

4.2.Hasil Pembahasan

4.2.1.Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan BPJS di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai

BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah Republik Indonesia dalam rangka memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh warga Indonesia dalam rangka mewujudkan amendemen dalam UUD 1945. BPJS adalah badan penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang merupakan implementasi dari UU No 40 Tahun 2004 tentang SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional).

Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh peserta BPJS Kesehatan pada saat melakukan pendaftaran. Dengan terdaftarnya masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan, maka masyarakat akan memperoleh jaminan sosial yang terjangkau yang tidak memberatkan masyarakat saat terjadinya gangguan kesehatan pada dirinya.

BPJS Kesehatan yang merupakan jaminan sosial untuk masyarakat sebenarnya sudah memenuhi elemen-elemen perlindungan sosial. Hanya saja dalam pelaksanaannya masih banyak kendala dan kekurangan-kekurangan disebabkan buruknya koordinasi antar sektor. Walaupun secara eksplisit, program ini seperti menghilangkan peran Negara dalam memberikan jaminan sosial terhadap seluruh masyarakat, maka peran Negara harus benar-benar melaksanakan program ini dengan sungguh-sungguh dan optimal.

Kesehatan yang baik dan prima memungkinkan seseorang hidup lebih produktif baik secara sosial maupun ekonomi. Oleh karena itu, kesehatan menjadi salah satu hak dan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi, agar setiap individu

dapat berkarya dan menikmati kehidupan yang bermartabat. Saat ini jasa pelayanan kesehatan makin lama makin mahal. Tingginya biaya kesehatan yang harus dikeluarkan oleh perseorangan, menyebabkan tidak semua anggota masyarakat mampu untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Selain itu, kemampuan pemerintah untuk mensubsidi pelayanan kesehatan sangat rendah. Tanpa sistem yang menjamin pembiayaan kesehatan, maka akan semakin banyak masyarakat yang tidak mampu yang tidak memperoleh pelayanan kesehatan sebagaimana yang mereka butuhkan. Dengan kecenderungan meningkatnya kesehatan sebagaimana yang mereka butuhkan. Dengan kecenderungan meningkatnya biaya hidup, termasuk biaya pemeliharaan kesehatan, diperkirakan beban masyarakat terutama penduduk berpenghasilan rendah akan bertambah berat. Biaya kesehatan yang meningkat akan menyulitkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya, terutama bila pembiayaannya harus ditanggung sendiri.

Ketersediaan data kesehatan yang baik sangat diperlukan untuk mengetahui keadaan kesehatan di suatu daerah, baik keadaan yang telah lalu maupun keadaan yang akan datang. Upaya yang dilakukan Dinas Sosial Kota Tanjungbalai dalam mengoptimalkan dan memaksimalkan pelaksanaan Pengurusan Kartu BPJS PBI antara lain dengan membuat Sistem Pelaporan rutin, bulanan, maupun tahunan. Salah satu bentuk yang dihasilkan dari upaya tersebut adalah terciptanya pendataan pengurusan BPJS setiap bulannya, yang mana pengurusan Administrasi pengurusan BPJS di akhir Tahun 2018 sebanyak 42997 jiwa. Ini artinya banyak

masyarakat-masyarakat di Tanjungbalai yang tergolong masyarakat menengah kebawah dan sangat membutuhkan jaminan kesehatan berupa BPJS PBI (gratis).

Sesuai dengan Undang-undang RI No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pasal 17 ayat 1 menyebutkan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan akses terhadap informasi, edukasi dan fasilitas pelayanan kesehatan yang setinggi-tingginya. Pada pasal 168 juga menyebutkan bahwa untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien diperlukan informasi kesehatan yang dilakukan melalui kerjasama lintas sektor. Sedangkan pada pasal 169 disebutkan bahwa pemerintah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh akses terhadap informasi kesehatan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Selain itu pemerintah juga sudah mengesahkan Peraturan Presiden No 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)/ Kartu Indonesia Sehat (KIS).

Jaminan Kesehatan Nasional dalam bentuk BPJS PBI adalah salah satu program dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat, oleh karena itu program ini akan sangat menentukan terutama untuk masyarakat miskin agar memperoleh pelayanan kesehatan yang layak dan adanya peraturan baru yaitu Peraturan Walikota Tanjungbalai No 21 Tahun 2017 tentang kewajiban kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan bagi setiap pemberi kerja dan pekerjaan di Kota Tanjungbalai. Selain itu Dinas Sosial juga melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS PBI dengan melakukan kerjasama antara Pemerintah Kota Tanjungbalai dan BPJS

Ketenagakerjaan ini merupakan Optimalisasi Penyelenggaraan Jaminan Sosial di daerah dalam hal ini Pememerintah Kota Tanjungbalai.

Untuk menilai kualitas pelayanan pengurusan BPJS bagi masyarakat kurang mampu di Kantor Dinas Sosial Kota Tanjungbalai, penulis mencoba menganalisis dengan beberapa indikator dibawah ini :

1) Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Dinas Sosial pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Siti Fatimah SE,MAP selaku Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan sosial yang mengatakan bahwa : “Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan

merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pelayanan tersebut (Sumber : Senin 5 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Anwar S.Sos selaku Sekretaris yang mengatakan bahwa : “Pegawai di Kantor Dinas Sosial sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Tanjungbalai yaitu Seragam Pegawai Negeri” (Sumber ; Senin 5 Februari 2019, Pukul 13:30 Wib).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Siti selaku masyarakat (pengguna layanan) bahwa : Penampilan pegawai sudah rapi, bersih dan tidak berantakan, karena penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan” (Sumber : Selasa 6 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib).

Berdasarkan Hasil penelitian melalui observasi benar adanya bahwa penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik, Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai. Maka dari itu, berikut penampilan/seragam pegawai di setiap hari kerja :

1. Senin – Selasa : Baju Dinas Cokelat
2. Rabu : Hitam Putih
3. Kamis : Batik

4. Jumat : Baju Olahraga/bebas

Maka dari itu, Dinas Sosial berupa memberikan bentuk pelayanan berupa penampilan dengan sangat baik, sehingga mampu memuaskan harapan daripada masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Tjiptono (2001) bahwa Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dinas Sosial sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak masyarakat yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, Sekretaris Dinas Sosial yaitu Bapak Anwar S.Sos mengatakan bahwa : “Tempat pelayanan ini belum cukup memadai, karena kondisi ruangan yang tidak terlalu besar serta belum menggunakan AC, jadi tentunya sangat terasa panas apabila banyak masyarakat yang datang” (Sumber : Senin 5 Februari 2019, Pukul 13:00 Wib)

Hal yang sama juga ditanggapi oleh masyarakat selaku pengguna layanan yaitu Bapak Rudi yang mengatakan bahwa : “Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman hanya saja belum tersedia pendingin ruangan dan perlunya penambahan kursi, sehingga masyarakat maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan” (Sumber : Selasa 6 Februari 2019, Pukul 11:00 Wib).

Selanjutnya ditambahi oleh masyarakat lainnya, yaitu Ibu Rija yang mengatakan bahwa : “Kenyamann tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana ruangan yang tidak terlalu besar dan panas maka masyarakat merasa kurang puas” (Sumber : Rabu 7 Februari 2019, Pukul 13:00 Wib).

Maka dari itu tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kantor Dinas Sosial sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus BPJS di bagian pelayanan. Salah satu contoh

kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial yaitu Ibu Siti Fatimah SE, MAP mengatakan bahwa : “Dinas Sosial sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pelayanan, dengan membuat papan informasi di dalam Kantor dan bisa mengunjungi website Dinas Sosial sehingga mampu memenuhi syarat-syarat pengurusan BPJS, namun masih saja ditemukan masyarakat yang belum mampu memenuhi persyaratan-persyaratan tersebut, kurang lengkap” (Sumber : Senin 5 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib).

Hal yang sama juga disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan yaitu Ibu Rija yang mengatakan bahwa : “Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan, sehingga belum ditemukan hal-hal yang dipersulit, hanya saja masyarakat masih belum sepenuhnya membawa persyaratan yang sudah diterangkan” (Sumber : Rabu 7 Februari 2019, Pukul 13:00 Wib)

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di Kantor Dinas Sosial Kota Tanjungbalai. Maka dari itu berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan dalam prinsip Sederhana, dimana Standar Pelayanan yang disediakan

oleh Dinas Sosial mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan mudah diukur, dengan prosedur yang jelas bagi masyarakat maupun Penyelenggara. Serta Konsistensinya Dinas Sosial Kota Tanjungbalai dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur,persyaratan, dan penetapan biaya yang dinyatakan secara gratis.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan diatas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mngedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Tati selaku masyarakat mengatakan bahwa : “Sepengetahuan saya pegawai disini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saaya selesai” (Sumber : Rabu 7 Februari 2019, Pukul 14:00 Wib).

Selanjutnya ditambahi oleh masyarakat lainnya yaitu Ibu Ida yang mengatakan bahwa : “Pegawai disini disiplin, yang saya tahu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang sesuai nomor antrian” (Sumber : Rabu 7 Februari 2019, Pukul 15:10 Wib).

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai Dinas Sosial dalam mengurus BPJS adalah komputer, alat cetak, laptop, lemari. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Siti Fatimah SE, MAP selaku Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial yang mengatakan bahwa : “Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan printer” (Sumber : Senin 5 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib)

Masyarakat selaku pengguna layanan yaitu Ibu Siti, juga menambahi bahwasannya : “Alat bantu tetap ada, seperti penggunaan komputer untuk menginput data masyarakat serta didukung fasilitas lainnya, seperti printer dan fil cabinet” (Sumber : Selasa 6 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib).

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting. Karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani

masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Maka dalam penelitian ini dapat kita ketahui dari hasil wawancara bahwasannya pelayanan yang baik dapat dirasakan dan dinikmati oleh konsumen selaku penerima layanan, sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan BPJS.

Selain itu menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketetapan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut :

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah mengetik atau menginput data, maka pengguna layanan harus mengurus kembali. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai yang harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai

baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Dinas Sosial sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan sosial Yaitu Ibu Siti Fatimah SE, MAP mengatakan bahwa : “Pegawai sangat cermat dan teliti dalam pengurusan Kartu BPJS khususnya BPJS PBI, Pegawai melihat identitas NIK masyarakat melalui aplikasi BPJS online yang dikelola oleh Dinas Sosial, lalu datanya disesuaikan dengan NIK masyarakat, namun yang sangat disayangkan perlengkapan berkas dari masyarakat selalu mengalami permasalahan, masih banyak masyarakat yang tidak cukup membawa berkas-berkas pengurusan BPJS PBI” (Sumber : Senin 5 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib).

Hal sama juga ditambahi oleh Sekretaris Dinas Sosial yaitu Bapak Anwar S.Sos yang mengatakan bahwa : “Persyaratan mudah dan tidak berbelit-belit, masyarakat lalu mengambil nomor antrian dan menunggu sampai giliran yang sesuai dengan nomor antrian, artinya pegawai cukup cermat menangani dan menghadapi masyarakat yang berdatangan, namun permasalahan saat ini terjadi di masyarakat selaku pengguna layanan, karena masih ditemukan masyarakat yang belum membawa persyaratan, sehingga memperlambat proses pelayanan” (Sumber : Senin 5 februari 2019, Pukul 13:00 Wib)

Pernyataan lainnya juga disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan yaitu Ibu Siti yang mengatakan bahwa : “Pegawai disini sudah cermat, selama saya mengurus keperluan BPJS belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan” (Sumber : Selasa 6 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib).

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembalim kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.

Dinas Sosial Kota Tanjungbalai sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2016 Pasal 5 ayat c tentang SOP Pelayanan BPJS PBI APBD. Standar ini meliputi pelaksana, yang terdiri dari : Kabid Lindungan Jaminan Sosial beserta staff, kepala dinas, dengan mutu baku yang terdiri dari : kelengkapan, waktu dan output.

PROSEDUR Pelayanan BPJS PBI APBD/ Madani

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kabid Lnjamsos	Kasi Jamsos & Keluarga	Staf	Kapala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Kabid Lnjamsos mengkoordinasikan tugas kepada Kasi Jaminan Sosial Keluarga untuk melayani pengurusan BPJS	○	□			Agenda Kerja	15 Menit	Disposisi	
2	Kasi Jaminan Sosial Keluarga menggunakan Staf untuk membuat Surat Rekomendasi bagi pemohon yang sedang dalam keadaan sakit yang telah melengkapi Administrasi pengurusan BPJS berupa Surat Keterangan tidak mampu dari Kelurahan dan Fotocopy Kartu Keluarga. Kasi Jaminan Sosial Keluarga menggunakan Staf untuk melakukan pengisiputan data yang diajukan oleh pemohon BPJS			□		Disposisi	10 Menit	Disposisi	
3	Hasil input data dibuat Surat Rekomendasi/Pengantar yang ditanda tangani oleh Kabid/Kabid			□	□	Konsep Surat	30 Menit	Data, Disposisi	
4	Surat Pengantar dan hasil input data diserahkan ke BPJS untuk diproses			□	□	Data	10 Menit	Konsep Surat, Disposisi	
5	Kartu Peserta yang keluar dari BPJS diserahkan kepada Peserta			□	○	Bahan Laporan	10 Menit	Laporan, Disposisi	

(Gambar : 4.2. Prosedur pelayanan BPJS PBI APBD)

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Dinas Sosial seperti yang dikemukakan oleh

Ibu Siti Fatimah SE, MAP selaku Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial mengatakan bahwa : “Dinas Sosial memiliki SOP dalam berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, apalagi dalam pelayanan BPJS, hanya saja masyarakat kurang memahami maksud dan tujuan dari pada SOP tersebut” (Sumber : Senin 5 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib).

Memiliki standar pelayanan pelayanan publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada standar pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan yang khususnya di Dinas Sosial.

c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Dinas Sosial cukup mahir dalam menggunakan dan mengoperasikan komputer dan alat bantu lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Fatimah SE, MAP beliau mengatakan bahwa : “Sudah semua pegawai mahir dalam mengoperasikan komputer, karena semua pegawai bekerja sama dalam membantu pekerjaan pegawai apabila mengalami kesulitan” (Sumber : Senin 5 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib).

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai

yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, seluruh pegawai Dinas Sosial yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti mengoperasikan komputer dan sebagainya. Oleh karena itu pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang mana dalam penelitian ini menjadi tanggung jawab Dinas Sosial Kota Tanjungbalai dalam memberikan kualitas pelayanan prosedur BPJS kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang kurang mampu.

Sesuai dengan pendapat Libois dalam Diah (2014) bahwa Pelayanan publik ialah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawali oleh pemerintah, karena diperlukan untuk pewujudan dan perkembangan kesaling-

ketergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah. Dimana Dinas Sosial Kota Tanjungbalai sudah berupaya melakukan pemenuhan kegiatan yang handal dalam melayani masyarakat.

3) Dimensi *Responsiviness* (ketanggapan)

Dimensi *responsiviness* (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mengurus kartu BPJS ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan BPJS, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan yaitu Ibu Ida, mengatakan bahwa : “Pegawai disini sudah merespon sesuai dengan prosedurnya, bahkan pegawai memberikan arahan dan mengayomi masyarakat jika masyarakat tersebut tidak paham akan pengurusan Kartu BPJS tersebut” (Sumber : Rabu 7 Februari 2019, Pukul 15:10 Wib).

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan merespon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan khususnya pelayanan administrasi pengurusan BPJS. Seperti yang dikemukakan oleh Winarsih dan Ratminto (2007, h.4-5), pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan mengurus kartu BPJS, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai

langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua orang sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Tati, beliau mengatakan bahwa : “Pelayanan disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai, jika pegawai Cuma ada satu atau dua ya pelayanannya lama” (Sumber : Rabu 7 Februari 2019, Pukul 14:00 Wib).

Selanjutnya Ibu Ida juga menambahkan bahwa : “Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan” (Sumber : Rabu 7 Februari 2019, Pukul 15:10 Wib).

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

c. pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang cepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh masyarakat yaitu Ibu Ida yang mengatakan bahwa : “Saya selaku

masyarakat kurang mampu yang mengurus BPJS khususnya BPJS PBI di Dinas Sosial merasa pelayanan tidak tepat waktu, karena yang dijanjikan hanya 3bulan, namun sering sekali sampai 7 bulan dan seterusnya” (Sumber : Rabu 7 Februari 2019, Pukul 15:10 Wib).

Maka dari itu, berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Sosial terkait pelayanan pengurusan BPJS PBI yang dianggap tidak tepat waktu, sehingga menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat akan program pemerintahan. Sehingga hal tersebut membuat kualitas pelayanan pengurusan BPJS PBI dianggap tidak maksimal. Padahal berdasarkan hasil pengamatan peneliti, hal tersebut bukanlah kesalahan dari pegawai Dinas Sosial Kota Tanjungbalai, namun merupakan prosedur dari kantor BPJS Pusat. Pengurusan kartu BPJS khususnya BPJS PBI akan dikeluarkan dengan tepat waktu apabila kuota pengurusan tidak penuh. Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Dinas Sosial sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat di Dinas Sosial adanya kotak saran dan website kantor untuk menerima keluhan, komentar dan sara dari masyarakat. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terimakasih. Selanjutnya

keluhan yang disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin bulanan yang telah diagendakan.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Siti Fatimah SE, MAP selaku Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial mengatakan bahwa : “Pihak Dinas Sosial selalu menerima keluhan, komentar dan saran dari masyarakat, baik dalam bentuk tertulis atau penyampaian secara langsung, biasanya keluhan tersebut disampaikan melalui kotak saran dan website” (Sumber : Senin 5 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib).

Dimana Dinas Sosial sebagai Instansi Pemerintah telah berupaya memberikan pelayanan yang baik, dalam berbagai bentuk kegiatan yang sudah diatur dan dijamin, seperti kotak saran dan website tersebut. Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Diah (2014) Pelayanan publik ialah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawali oleh pemerintah, karena diperlukan untuk pewujudan dan perkembangan kesaling-ketergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.

4) Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk

mengukur dimensi *assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan BPJS PBI dalam 3 (tiga) bulan. Jika memang tidak bisa diselesaikan pengurusan kartu BPJS PBI, maka pihak Dinas Sosial memberikan jaminan waktu untuk beberapa bulan kedepannya. Dengan memberikan tanda bukti sebagai pengambilan kartu kedepannya.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Siti Fatimah Siregar selaku Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial bahwa : “Pegawai memberikan jaminan tepat waktu, namun ketika dalam kondisi tertentu Dinas Sosial tidak memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pengurusan BPJS, karena setelah diajukan ke Dinas Sosial data tersebut akan di input dan dikirimkan ke BPJS Pusat, selanjutnya data tersebut di proses oleh BPJS Pusat. Jangka waktu yang ditetapkan paling cepat 3 (tiga) bulan, tetapi jika kuota pengurusan BPJS penuh, maka proses pengurusan lebih dari 3 (tiga) bulan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, dapat diketahui bahwasannya Dinas Sosial menjamin proses pengurusan BPJS selesai dalam 3 (tiga) bulan, namun tidak ada waktu yang pasti. Karena data yang di input di Dinas Sosial diajukan ke BPJS Pusat untuk selanjutnya di proses, tergantung banyak atau tidaknya kuota pengurusan BPJS di Pusat. Tergantung pada kondisi kuota yang tersedia, jika tidak bisa diprediksi berapa lama menunggu kuota kosong, pindah alamat atau ada yang meninggal dunia.

Jaminan waktu yang diberikan oleh Dinas Sosial tidak selalu dapat memuaskan harapan masyarakat selaku pengguna layanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Selain tentang jaminan waktu, Jaminan lainnya yang diberikan oleh Dinas Sosial ialah memberikan pelayanan yang ramah, sopan santun serta rasa aman bebas dari bahaya. Adapun jaminan lain yang diberikan kepada masyarakat sudah baik, pegawai melayani dengan ikhlas santun dan senyum yang diterapkan. Selain hal itu, jaminan keamanan juga kendaraan juga dijaga baik oleh petugas piket, sehingga hal tersebut membuat masyarakat yang menunggu antrian pelayanan BPJS terasa nyaman dan aman.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus BPJS di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai, tidak dikenakan biaya apa pun untuk pengurusannya. Selain hal itu, peneliti juga mengamati bahwasannya dalam pengurusan BPJS, peneliti tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan, (tidak adanya pungutan liar).

Maka dari itu, pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama. dan dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

5) Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi emphaty meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi empathy (empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Dinas Sosial harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan pengguna layanan. Maka berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, dapat diketahui bahwasannya pegawai selalu mendahulukan kepentingan pengurusan BPJS masyarakat. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang

ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Hasil observasi, pegawai Dinas Sosial memberikan pelayanan BPJS secara ramah, baik itu melalui interaksi secara langsung ataupun melalui sosial media.

Keramahan dan sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan pengurusan BPJS, sehingga pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, dapat diketahui bahwasannya pelayanan pengurusan BPJS di Dinas Sosial tidak membeda-bedakan, semua dinilai sama, maka dari itu sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani

masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat diketahui bahwasannya proses administrasi pengurusan BPJS PBI di Kantor Dinas Sosial Kota Tanjungbalai memiliki prosedur dan persyaratan yang jelas dalam pengurusan BPJS PBI, adapun syarat-syarat untuk memperoleh Surat Rekomendasi dari Kantor Dinas Sosial ialah :

1. Membuat surat keterangan tidak mampu dari kantor lurah dan Foto Copy
2. Membawa KK dan Foto Copy
3. Membawa KTP dan Foto Copy

Setelah itu masukkan berkas ke loket yang tersedia, Setelah berkas masuk petugas menanyakan siapa yang sakit, jadi untuk catatan penting yang harus diperhatikan adalah surat keterangan tidak mampu dari lurah tersebut jangan sampai salah. Dinas Sosial Kota Tanjungbalai meminta surat keterangan tidak mampu dari lurah itu atas nama yang sakit atau yang membutuhkan BPJS *emergency*.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik merupakan suatu usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak

berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan-keinginan konsumen.

4.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengurusan BPJS di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai

Suatu organisasi pemerintah daerah menuntut adanya aparatur atau perangkat daerah yang memiliki kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap suatu kebijakan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kebijakan tersebut. Semakin banyak keluhan masyarakat maka semakin buruk program yang dikeluarkan pemerintah tersebut. Berikut faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan pengurusan BPJS di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai, yaitu :

1) Faktor Pendukung

- a. Hal utama yang perlu diketahui dalam pengurusan BPJS PBI, BPJS merupakan suatu jaminan kesehatan dan bukan tergolong asuransi. Sifat jaminan yaitu menjamin dari awal yang akan meringankan beban pengguna jaminan.

- b. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah berbicara sopan santun sesuai dengan slogan yang sudah dipegang teguh sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
- c. Pelayanan yang diberikan sangat mudah dengan persyaratan serta alur pelayanan yang sederhana. Dinas Sosial telah memberikan pelayanan yang baik dan juga alur pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan (SOP).
- d. Penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani, serta semangat pelayanan yang diberikan pegawai satu sama lain.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan sosial Yaitu Ibu Siti Fatimah SE, MAP mengatakan bahwa :

“Pegawai sudah cukup optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena semua pelayanan mengikuti SOP yang sudah sesuai dengan yang ditentukan dan tentunya seluruh pegawai dibidang pelayanan BPJS juga sudah bersikap ramah dan merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tanggap” (Sumber : Senin 5 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib).

Hal sama juga ditambahi oleh Sekretaris Dinas Sosial yaitu Bapak Anwar S.Sos yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan BPJS sudah cukup optimal, mulai dari persyaratan mudah dan tidak berbelit-belit, masyarakat lalu mengambil nomor antrian dan menunggu sampai giliran yang sesuai dengan nomor antrian, artinya pegawai cukup cermat menangani dan menghadapi masyarakat yang berdatangan, namun permasalahan saat ini terjadi di masyarakat selaku pengguna layanan, karena masih ditemukan masyarakat yang belum membawa persyaratan, sehingga memperlambat proses

pelayanan, jadi semua pelayanan Dinas Sosial Kota Tanjungbalai sudah sesuai dengan SOP yang berlaku” (Sumber : Senin 5 februari 2019, Pukul 13:00 Wib)

2) Faktor Penghambat

- a. Kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki, dalam prosesnya profesionalisme pegawai dengan hubungannya dengan tata pemerintahan yang baik digambarkan sebagai bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pada kenyataannya aparatur sebagai pelayan masyarakat masih jauh yang diharapkan, dalam praktik tata pemerintahan yang baik masyarakat masih menempati posisi yang kurang menguntungkan.
- b. Tingkat kesadaran masyarakat untuk memiliki jaminan kesehatan dalam hal ini BPJS masih dirasa kurang berminat. Hal ini dikarenakan sebagian masyarakat di Kota Tanjungbalai telah memiliki jaminan kesehatan lainnya seperti KIS, Jamkesmas ini membuat masyarakat menjadi kurang tertarik atau malas untuk mengurus kembali jaminan kesehatan lainnya.
- c. Masyarakat yang kurang melengkapi data yang dibutuhkan, dalam hal ini terkadang masyarakat yang datang untuk mengurus kartu BPJS di kantor Dinas Sosial kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses layanan yang diinginkan. Dalam hal ini pula masyarakat kurang menyadari pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan.

- d. Masyarakat cenderung bersikap tidak sabaran, dalam hal ini masih banyak oknum masyarakat ketika melakukan pengurusan menginginkan datanya cepat diinput.
- e. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang diloket yang bisa membantu pelayanan lebih efektif yaitu menyediakan pengeras suara untuk membantu pegawai dan mempermudah masyarakat untuk mendengarkan serta jaringan internet yang lamban menghambat pelayanan khususnya Pengurusan BPJS untuk mengecek data masyarakat.

Pernyataan lainnya juga disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan yaitu Ibu Siti yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan dalam pengurusan BPJS secara umum sudah cukup baik, hanya saja masih minimnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam mengikuti prosedur dan pendaftaran dalam BPJS ini, selain itu kurangnya sarana dalam menunjang pelayanan, seperti : alat pengeras suara dan ruang tunggu yang belum memadai ” (Sumber : Selasa 6 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib).