

Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Dari Mandiri Ke Penerima Bantuan Iuran (PBI) Di Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SIRT) Graha Pancakarsa Dinas Sosial Kabupaten Bogor

Daffa Fawaz Musafa

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Muhammad Khoirul Anwar

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. K.H Ahmad Dahlan, Cirendeui, Kec. Ciputat, Tangerang Selatan 15419

Email: daffafawaz25@gmail.com

Abstract. *This research was motivated by the discovery of a lack of quality of the integrated service and referral system which had not been maximized in the submission of independent social security administration bodies to recipients of contribution assistance to the community, which caused the community to be hampered in the administrative process of applying for independent social security administration bodies to recipients of contribution assistance. Therefore, this research aims to determine the quality of service in the integrated service and referral system to the community. This research uses descriptive qualitative methods with data collection methods through observation by observing the integrated service and referral system to the community. The data collection technique uses interviews with the head sub-divisions and five communities. The results of this research show that the quality of service of the independent social security administration agency to recipients of social assistance at Slrt Graha Pancakarsa Bogor Regency social service, the community assesses with 5 dimensions: Tangible (tangible), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (empathy). Thus, the quality of service at Slrt Graha Pancakarsa helps the community.*

Keywords: *Service Quality, Service System, Sosial Services*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ditemukan kurangnya kualitas system layanan dan rujukan terpadu yang belum maksimal dalam pengajuan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial mandiri ke penerima bantuan sosial kepada masyarakat, yang menyebabkan masyarakat terhambat untuk proses administrasi pengajuan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial mandiri ke penerima bantuan sosial. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di system layanan dan rujukan terpadu kepada masyarakat. penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi dengan mengamati Sistem layanan dan rujukan terpadu kepada masyarakat, wawancara dan dokumentasi data pengajuan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial mandiri ke penerima bantuan iuran . Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial mandiri ke penerima bantuan sosial di sistem layanan dan rujukan terpadu graha pancakarsa dinas sosial kabupaten bogor dengan meningkatkan kualitas Tangible (berwujud), Realibility (kehandalan), Responsivinees (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati) yang selalu ditingkatkan kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan di slrt graha pancakarsa dalam membantu masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sistem Layanan, Dinas Sosial

LATAR BELAKANG

Dalam implementasi penyelenggaraan pemerintah akan menghasilkan sebuah produk dalam bentuk pelayanan publik yang diberikan Kepada Masyarakat. Moenir (2019: 567) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang

lain secara langsung kemudian publik dapat diartikan sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah dan berhasrat mencari jalan keluar dengan mewujudkan Tindakan yang konkrit Muhibudin (2022: 14).

Pelayanan harus memiliki kebijakan di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan serta mengedepankan kebersamaan agar terciptanya pelayanan publik yang mensejahterakan masyarakat. Oleh karena itu, kinerja Pemerintah secara nyata tercermin melalui layanan publik yang diberikan. Masyarakat memiliki kemampuan untuk menilai kinerja pemerintah berdasarkan mutu layanan publik yang mereka terima, karena pengalaman dengan layanan tersebut dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat. Keberhasilan dalam meningkatkan profesionalisme, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik akan meningkatkan reputasi positif Pemerintah.

Meskipun layanan publik yang diselenggarakan oleh pihak berwenang masih memiliki banyak kekurangan, sehingga belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat dan memengaruhi mutu layanan yang diberikan. Hal ini tercermin dari adanya keluhan-keluhan masyarakat yang sering dilaporkan melalui berbagai media, yang dapat merusak citra pihak berwenang. Mengingat tanggung jawab utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pihak berwenang perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Penyelenggaraan Jaminan Sosial Nasional merupakan salah satu pilar untuk memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan dalam dalam pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN) yang mengatakan bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur; bahwa untuk memberikan jaminan sosial yang menyeluruh, negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Dari hal ini dapat dilihat bahwa semua masyarakat Indonesia dapat menjadi peserta BPJS. Jenis kepesertaan dalam BPJS dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yakni (1) Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan, yang mencakup fakir miskin dan individu yang tidak mampu secara finansial, yang ditentukan dan diatur oleh pemerintah melalui peraturan yang berlaku, dan (2) Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI) Jaminan Kesehatan, yang melibatkan pekerja yang menerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, individu yang bukan pekerja dan anggota keluarganya, veteran, pahlawan kemerdekaan, janda, duda, dan anak

yatim.

BPJS PBI merupakan sebuah inisiatif pemerintah yang ditujukan untuk mempermudah akses kesehatan bagi individu dengan pendapatan rendah. Program BPJS ini fokus pada individu yang tidak memiliki cukup sumber daya ekonomi dan mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Peserta Bantuan PBI adalah warga yang termasuk dalam kategori fakir miskin atau tidak mampu, yang iurannya ditanggung oleh pemerintah. Syarat untuk menjadi peserta Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan termasuk kewarganegaraan Indonesia, memiliki Nomor Induk Kependudukan yang terdaftar secara resmi, dan terdaftar dalam database Kesejahteraan Sosial Terpadu. Proses pendaftaran dilakukan melalui proses pendataan oleh Kementerian Sosial atau Dinas Sosial setempat, yang kemudian ditindaklanjuti oleh Keputusan Menteri Sosial dan didaftarkan oleh Kementerian Kesehatan kepada BPJS Kesehatan.

Untuk meningkatkan mutu layanan publik, seperti yang diamanatkan oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), langkah penting adalah menyusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menciptakan indeks kepuasan masyarakat sebagai alat evaluasi untuk mengukur mutu layanan. Selain itu, data dari indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai dasar untuk menilai aspek-aspek layanan yang masih memerlukan peningkatan dan memotivasi setiap penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Sampara (1999: 49) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Jadi dapat kita simpulkan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana seseorang memiliki rasa puas pada pelayanan yang telah diberikan.

Dinas Sosial Kabupaten Bogor memiliki program pelayanan Rujukan yang berlokasi di Gedung Graha Pancakarsa, sebuah struktur bangunan yang diresmikan pada tahun 2020 oleh Bupati Bogor Ade Yasin. Kehadiran gedung ini diharapkan dapat mempermudah akses pelayanan sosial bagi masyarakat melalui satu pintu layanan. Melalui lembaga ini yang dibentuk oleh pemerintah daerah melalui Dinas Sosial, upaya dilakukan untuk memfasilitasi akses warga miskin, rentan miskin, dan kelompok masyarakat lainnya yang membutuhkan perlindungan sosial serta penanggulangan kemiskinan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kabupaten Bogor.



Gambar 1.1 Alur layanan graha pancakarsa dan rujukan terpadu

Salah satu program yang dilaksanakan di Gedung ini yaitu layanan rujukan peserta BPJS dari mandiri ke PBI, layanan ini memiliki persyaratan dan prosedur tertentu. Berdasarkan hasil kegiatan observasi tepatnya di SLRT Graha Pancakarsa Kabupaten Bogor yaitu di Bidang layanan rujukan pemindahan jaminan Kesehatan dari Mandiri ke PBI bahwa persyaratan yang harus dipersiapkan bagi pemindah jaminan yaitu, KTP, KK, SKTM, dan Kartu BPJS sebelumnya lalu setelah diberikan kepada petugas dibagian pelayanan untuk dilakukan penginputan. Dalam penginputan sering terjadi keterlambatan dalam proses penemuan data peserta yang diakibatkan oleh jaringan internet yang digunakan di Gedung tersebut, sehingga memakan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan proses memasukan data seorang peserta yang membuat antrian semakin pendaftaran makin panjang. Setelah proses input data selesai, peserta diberikan arahan agar menunggu proses pemindahan data paling lambat 4 bulan ke depan, jika selama 4 bulan ke depan tidak adanya perubahan data maka akan diajukan kembali rujukan pemindahan peserta tersebut.

Selanjutnya kendala yang ada di Graha Pancakarsa yaitu mengenai kenyamanan masyarakat ketika sedang menunggu proses pelayanan, hal ini terjadi karena bangku yang disediakan pada ruang tunggu tidak bisa mencukupi sebagaimana jumlah masyarakat yang sedang menunggu antrian. Maka dari itu masyarakat harus berdiri di karenakan jumlah bangku yang disediakan masih kurang, dan di sana pun suasana Ketika ramainya masyarakat yang berdatangan menyebabkan ruangan tunggu menjadi kurang nyaman. AC di sana masih kurang untuk menyegarkan suasana ruangan yang dipenuhi oleh masyarakat ditambah pelayanan loket masih dilaksanakan secara manual yang membuat waktu tunggu masyarakat menjadi lebih

lama dan dapat mengakibatkan kejenuhan bagi masyarakat dan dapat menumbuhkan rasa tidak puas dalam diri masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Graha Pancakarsa

KAJIAN TEORITIS

A. Kualitas

Menurut Edward Deming, kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah pasar. Sedangkan Goetsh dan Davis mempersepsikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan, Yamit dan Zulian (2017: 7).

Dari beberapa teori tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kualitas adalah baik atau buruknya suatu produk dan jasa yang telah diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan tersebut memiliki nilai kepuasan tersendiri atau Kualitas merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik berupa jasa, manusia.

B. Pelayanan Publik

Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan pandangan ahli yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, diselenggarakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan hukum yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono dkk (2005:49) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan (Eko Harius, 2015: 29). Jadi peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan

adalah bentuk kinerja suatu Lembaga yang memberikan dampak positif dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa/barang tersebut.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh kantor Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa selaras dengan teori kualitas pelayanan yang dimaksud Zheihml dkk dalam bukunya yang berjudul (Kualitas Pelayanan Publik) di karenakan permasalahan yang ada semuanya itu secara garis besar terkumpul dalam dimensi kualitas pelayanan yang menurut zheithaml ada 5. Adapun menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

a. Tangible (Berwujud)

Terdiri dari beberapa fasilitas fisik di slrt graha pancakarsa yaitu, terdapat AC dan TV di ruangan pelayanan dan ruangan *Front office* , *Back office* terdapat beberapa komputer untuk menginput data rujukan masyarakat.

b. Reliability (Kehandalan)

Bentuk dari kehandalan yang dimiliki pegawai slrt graha pancakarsa terdiri dari kecermatan pegawai dalam melayani penggunaan layanan dan di sana memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan baik pegawai dalam menggunakan alat bantu pada proses layanan kepada masyarakat.

c. Responsiviness (Ketanggapan)

Bentuk dari ketanggapan yang dimiliki pegawai di slrt graha pancakarsa yaitu merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan layanan lalu pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai di slrt graha pancakarsa.

d. Assurance (Jaminan)

Bentuk jaminan yang disediakan oleh slrt graha pancakarsa kepada masyarakat yaitu, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

e. Empathy (Empati)

Bentuk rasa empati yang ditanamkan kepada setiap diri pegawai yang ada di slrt graha pancakarsa yaitu, selalu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, petugas melayani dengan ramah dan yang terakhir pegawai melayani dengan tidak diskriminatif.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian melakukan penelitian pada pengalaman manusia melalui dekripsi dari orang yang menjadi partisipan peneliti, sehingga peneliti dapat memahami pengalaman hidup partisipan (Beni, 2018: 88). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, Sugiyono (2016 : 347) mengatakan penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, sehingga hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Metode kualitatif digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data deskriptif berupa narasi atau laporan lisan dari responden serta perilaku yang dapat diamati. Data yang dikumpulkan meliputi kata-kata dan gambaran, bukan angka. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pemerintah daerah Kabupaten Bogor terkait penanganan surat rujukan kepada kantor BPJS dalam pemindahan jaminan sosial kesehatan masyarakat.

Dalam penelitian ini, penentuan subjek dilakukan dengan menggunakan non probability sampling yaitu dengan teknik purposive, yaitu teknik pemilihan subjek dengan pengambilan sample sumber data yang di dasarkan dengan pertimbangan tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Tangible* (berwujud)

Pada indikator ini mendapatkan hasil berupa :

1. Penampilan pegawai

Tampilan fisik pegawai layanan memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Di Kantor SLRT Graha Pancakarsa, para pegawai pelayanan telah menampilkan diri dengan rapi dan mengenakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kemudahan dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan sangatlah vital bagi para pengguna layanan. SLRT Graha Pancakarsa, sebagai penyedia layanan publik, bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang nyaman bagi para pengunjungnya. Hal ini termasuk menyediakan ruangan yang cukup luas agar pengunjung tidak merasa sesak, serta menyediakan kursi yang mencukupi sesuai dengan kapasitas ruangan. Selain itu, penggunaan pendingin ruangan seperti AC juga diperlukan untuk memastikan kenyamanan pengunjung, terutama saat cuaca mulai panas, karena seringkali terjadi antrean pengunjung yang

mebutuhkan pelayanan.

3. Kemudahan dalam proses pelayanan

Penggunaan layanan yang lebih cepat menjadi kebutuhan penting bagi para pengguna agar prosesnya lebih efisien. Menurut hasil penelitian, Kantor SLRT Graha Pancakarsa telah menerapkan langkah-langkah untuk mempermudah pengguna layanan yang ingin mengurus BPJS di bagian pelayanan. Salah satu contohnya adalah dengan menyediakan persyaratan yang diperlukan bagi pengguna layanan agar mereka dapat menyelesaikan keperluannya dengan lebih efektif di bagian pelayanan.

4. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja menjadi elemen krusial dalam menjalankan tugas pelayanan bagi setiap pegawai, tidak hanya membentuk tanggung jawab individu, tetapi juga memengaruhi karakter keseluruhan pegawai. Ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pencapaian tujuan. Terutama dalam konteks layanan, disiplin penting dalam pengaturan waktu dan pelaksanaan tugas, khususnya dalam menangani kebutuhan pengguna layanan. Prioritas harus diberikan pada kepentingan pengguna layanan di atas kepentingan pribadi, karena pelayanan ini menempatkan kepentingan umum di atas segalanya, dengan fokus utama pada kepuasan pengguna layanan.

B. *Reability* (kehandalan)

Melalui hasil wawancara dan observasi mendapatkan informasi bahwa:

1. Kecermatan pegawai

Ketelitian atau kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan memiliki peran yang sangat penting dalam proses pelayanan. Kesalahan yang terjadi akibat kurangnya ketelitian tersebut dapat mengakibatkan pekerjaan tambahan. Sebagai contoh, apabila pegawai melakukan kesalahan dalam memasukkan data, maka masyarakat harus mengurus kembali. Kesalahan semacam ini akan menciptakan pekerjaan tambahan yang seharusnya tidak diperlukan oleh pegawai, dan juga dapat menghasilkan penilaian yang negatif dari pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi pegawai untuk menunjukkan ketelitian dalam menjalankan tanggung jawab mereka terutama dalam hal pelayanan, sehingga dapat tercipta pelayanan yang baik yang akan dinilai positif oleh masyarakat.

Sangat jelas bahwa pegawai perlu menunjukkan kecermatan dalam menjalankan

proses pelayanan untuk menghindari kesalahan yang memaksa pengguna layanan untuk melakukan kembali proses yang sudah dilakukan oleh pegawai karena kurangnya ketelitian dalam pelayanan.

2. Memiliki standar pelayanan yang jelas

SLRT Graha Pancakarsa telah menetapkan standar pelayanan yang terperinci, yang terdokumentasi dalam Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2016 Pasal 5 ayat c mengenai SOP Pelayanan BPJS PBI APBD. Standar ini mencakup berbagai aspek, termasuk pelaksanaan oleh staf yang meliputi Kabid Lindungan Jaminan Sosial dan staf, serta kepala dinas, dengan fokus pada kualitas baku yang mencakup kelengkapan, waktu, dan hasil. Meskipun demikian, tidak semua masyarakat pengguna layanan di Kantor Dinas Sosial memahami standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

3. Keterampilan pegawai

Keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu merupakan aspek penting yang mendukung kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai di SLRT Graha Pancakarsa memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan komputer dan alat bantu lainnya, yang merupakan modal penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Keahlian pegawai

Pegawai layanan perlu memiliki keterampilan menggunakan alat bantu selain kemampuan dasar mereka. Ini terbukti ketika ada lonjakan kedatangan pengguna layanan, di mana seluruh pegawai di SLRT Graha Pancakarsa terampil dalam menggunakan peralatan bantu seperti komputer. Karena itu, penting bagi pegawai layanan untuk menguasai alat bantu agar proses layanan menjadi lebih efisien dan mandiri, terutama saat menghadapi lonjakan pengguna layanan.

C. *Responsiviness* (ketanggapan)

Melalui hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa:

1. Memberikan respon kepada masyarakat

Pegawai layanan memiliki kewajiban untuk memberikan respons yang baik terhadap kedatangan pengguna layanan. Respons yang positif dari pegawai dapat membuat pengguna layanan merasa dihargai. Kemampuan merespons dengan baik dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial. Ketanggapan dan responsifnya petugas terhadap masyarakat yang ingin mengurus kartu BPJS terlihat ketika pengguna layanan selesai mendapatkan layanan BPJS;

pegawai dengan cepat memanggil antrian berikutnya dan menanyakan keperluan mereka.

2. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat
masyarakat akan mengalami kepuasan saat pegawai layanan mampu melakukan proses layanan dengan efisien dan akurat. "Tepat" dalam konteks ini berarti petugas melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Layanan yang tepat adalah saat layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga masalah yang dihadapi pengguna dapat terselesaikan dengan baik dan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat. Sebagai contoh, ketika seorang pengguna layanan hendak mengurus kartu BPJS, jika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai dengan nomor antrian, dan kemudian memberikan pelayanan dengan efisien, maka pengguna layanan akan puas dengan layanan yang diterima. Namun, tidak semua pegawai mampu memberikan layanan dengan cepat. Hal ini bergantung pada keberadaan pegawai di area layanan.
3. Pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan
Pentingnya menyelesaikan pekerjaan dalam proses pelayanan pada waktu yang sesuai karena hal ini mencegah pengguna layanan dari menunggu. Namun, tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Oleh karena itu, berdasarkan pengamatan peneliti di SLRT Graha Pancakarsa terkait pengurusan BPJS PBI yang dianggap tidak tepat waktu, menyebabkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap program pemerintah. Akibatnya, kualitas pelayanan pengurusan BPJS PBI dianggap kurang optimal. Namun, hasil pengamatan menunjukkan bahwa masalah tersebut bukanlah kesalahan pegawai SLRT Graha Pancakarsa, melainkan merupakan bagian dari prosedur yang ditetapkan oleh kantor BPJS Pusat. Proses pemindahan BPJS Mandiri ke PBI akan dilakukan sesuai waktu jika kuota pengurusan tidak terpenuhi. Oleh karena itu, disarankan agar pegawai memberikan jaminan penyelesaian sesuai waktu untuk mencegah pengguna layanan merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai layanan.
4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai
Jika pegawai layanan tidak menjalankan proses pelayanan dengan baik, maka kemungkinan akan muncul keluhan dari pengguna layanan. Sebagai penyedia layanan, pemindahan BPJS Mandiri ke PBI menyediakan sarana untuk pengguna layanan menyampaikan keluhan terkait proses pelayanan. Contohnya, di SLRT Graha Pancakarsa, terdapat kotak saran dan situs web kantor untuk menerima laporan

pengaduan dari masyarakat. Jika ada pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat maka akan dibahas pada rapat internal setiap bulan.

D. Assurance (jaminan)

Berdasarkan penelitian melalui observasi, disimpulkan bahwa Dinas Sosial menetapkan proses pengurusan BPJS seharusnya selesai dalam 3 bulan, tetapi waktu tersebut tidak dijamin karena bergantung pada ketersediaan kuota di BPJS Pusat. Pengguna layanan mungkin harus menunggu waktu yang tidak dapat diprediksi, terutama dalam kasus perubahan alamat atau keadaan khusus seperti kematian. Jaminan waktu yang diberikan oleh Dinas Sosial tidak selalu memenuhi harapan pengguna layanan. Kualitas layanan dianggap baik jika sesuai dengan harapan, dan sangat baik jika melebihi harapan.

Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan akan dianggap rendah. Selain jaminan waktu, SLRT Graha Pancakarsa juga memberikan jaminan lain seperti pelayanan yang ramah, sopan, dan memberikan rasa aman. Pegawai memberikan layanan dengan sikap ikhlas, sopan, dan senyum. Selain itu, keamanan kendaraan juga dijaga dengan baik oleh petugas piket, sehingga pengunjung yang menunggu antrian layanan BPJS merasa nyaman dan aman.

E. Emphaty (empati)

Pada indikator ini mendapatkan informasi bahwa:

1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan merupakan fokus utama dalam proses pelayanan, kemudian segala kebutuhan pengguna layanan terkait layanan di SLRT Graha Pancakarsa harus menjadi prioritas utama dan harus sesuai dengan kebutuhan mereka. Hasil penelitian melalui observasi menunjukkan bahwa pegawai selalu memberikan prioritas kepada pengurusan BPJS masyarakat. Memberikan prioritas kepada kebutuhan pengguna layanan sangatlah penting karena mereka merupakan fokus utama pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan, ini dapat menyebabkan keluhan dan memberikan citra negatif terhadap bagian pelayanan.

2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Sikap ramah dari petugas memiliki peran penting kepada pelaksanaan pelayanan, karena dapat menciptakan kesan positif bagi pengguna layanan, karena umumnya orang menyukai lingkungan pelayanan yang dihiasi dengan keramahan. Sikap ramah menunjukkan ketanggapan terhadap kebutuhan masyarakat. Selain keramahan, sikap sopan santun juga menjadi hal yang esensial bagi pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan. Pegawai yang ramah dan sopan santun dapat menciptakan kesan

positif bagi pengguna layanan, yang menyukai lingkungan pelayanan yang hangat dan santun. Berdasarkan hasil observasi di SLRT Graha Pancakarsa, pegawai memberikan layanan BPJS dengan keramahan, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Keramahan dan sopan santun menjadi faktor penting bagi kepuasan pengguna layanan dalam proses pengurusan BPJS.

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

Dalam memberikan pelayanan, selain keramahan dan sopan santun, penting juga untuk menunjukkan sikap tidak membeda-bedakan. Sikap tidak membeda-bedakan mengacu pada perlakuan yang adil terhadap semua pengguna layanan, tanpa membedakan apakah mereka sudah dikenal atau tidak. Semua harus dilayani secara merata sesuai dengan nomor antrian. Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi di SLRT Graha Pancakarsa, proses pengurusan pemindahan BPJS Mandiri ke PBI tidak membeda-bedakan, semua ditangani dengan cara yang sama. Sikap tidak membeda-bedakan ini menunjukkan bahwa pegawai layanan telah melakukan tugasnya secara profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Maka dari itu pada pada dimensi ini dapat diketahui bahwa penyedia layanan berupaya memahami kebutuhan dan keinginan mereka dengan baik. Keberhasilan dimensi ini tergantung pada pemahaman dan pengetahuan yang cukup tentang pengguna layanan, sehingga penyedia layanan dapat menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan mereka dan menciptakan lingkungan yang nyaman. Pelayanan yang baik tercermin dalam penempatan kepentingan pengguna layanan sebagai prioritas utama, bersikap ramah, sopan, tidak diskriminatif, dan menghargai mereka dalam setiap interaksi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan untuk pengurusan pemindahan BPJS Mandiri ke PBI di SLRT Pancakarsa Dinas Sosial Kabupaten Bogor secara keseluruhan memuaskan. Fasilitas yang memadai, seperti alat tulis kantor dan ruang tunggu, serta lingkungan yang aman telah diberikan kepada masyarakat. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dengan memberikan nomor antrian dan menyediakan sarana untuk umpan balik melalui kotak saran dan website kantor. Sikap sopan dan ramah pegawai membuat masyarakat merasa nyaman dan aman selama menggunakan layanan.

Faktor lain yang dapat berpengaruh kepada kualitas pengurusan pemindahan BPJS Mandiri ke PBI mencakup penghambat dan pendukung. Dalam konteks pelayanan BPJS di SLRT Pancakarsa Dinas Sosial Kabupaten Bogor, faktor penghambat meliputi kurangnya

jumlah sumber daya manusia, kekurangan sarana dan prasarana, serta kurangnya kesabaran masyarakat dalam menunggu dan menyiapkan dokumen yang diperlukan. Sementara itu, faktor pendukungnya meliputi semangat kolaboratif di antara pegawai, pemahaman akan pentingnya melayani masyarakat dengan tulus dan sesuai dengan nurani, serta keberadaan prosedur pelayanan yang mudah dimengerti.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di SLRT Pancarkarsa Dinas Sosial Kabupaten Bogor, yaitu:

1. Perlu dilakukan penambahan terhadap fasilitas sarana dan prasarana yang dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan.
2. Perlunya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pengurusan BPJS.
3. Perlunya pemahaman dan kebijakan pegawai dengan instansi terkait tentang jaminan waktu yang tidak sesuai dengan perjanjian dalam pengurusan BPJS.
4. Perlunya kesadaran masyarakat akan perlengkapan berkas pengurusan BPJS serta kesabaran masyarakat dalam mengikuti prosedur pembuatan kartu BPJS.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

- Eko Harius, “Kualitas Pelayanan Publik”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.2 (Juni, 2015), 29.
- Khairunnisa Emilia, “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.5 (Desember, 2017), 3.

Buku

- Afifudin, Beni, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 144.
- Afifudin, Beni, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 88.
- Dadang Suwanda, 2021, *Mal Pelayanan Publik*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 31
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 48. Ibid, 49.
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 18.
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 82.
- Ibrahim, 2018, *Teori dan Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju, 55.
- Sahya Anggara, 2019, *Ilmu Administrasi Negara*, Bandung: Pustaka Setia, 567.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 86.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif Dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 276.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif Dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 277.

- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 435
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, hlm. 346
- Trilestari, 2018, *Model Kinerja Pelayanan Publik*, Disertasi, Depok: FISIP UI, 48.
- Yamit, Zulian, 2017, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia, 7.
- Zaenal, Muhibudin, 2022, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia, 14.
- Zaenal, Muhibudin, 2022, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia, 151.
- Zeithaml, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 46.