

**ANALISIS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI TUA (JHT)
BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS)
DI KOTA PEKANBARU**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains**



DISUSUN OLEH :

**MEDY SETIAWAN
NPM : 17 7122 072**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2022

ANALISIS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI
TUA (JHT) BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN
SOSIAL (BPJS)
DI KOTA PEKANBARU

TESIS

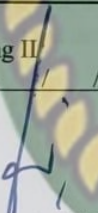
Nama : Medy Setiawan
NPM : 17 7122 072
Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I
Pekanbaru, / /


Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.

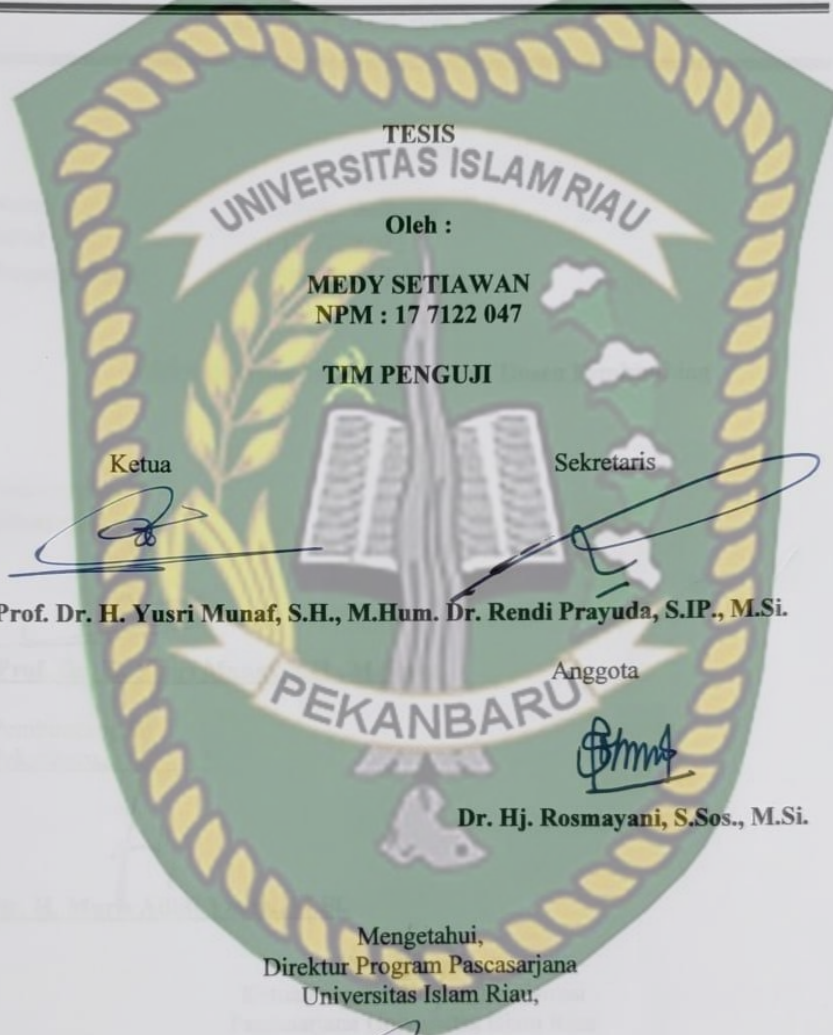
Pembimbing II
Pekanbaru, / /


Dr. H. Moris Adidi Yogia., M.Si.

Mengetahui :
Ketua Program Ilmu Administrasi
Pascasarjana Universitas Islam Riau


Dr. H. Moris Adidi Yogia., M.Si.

**ANALISIS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI
TUA (JHT) BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN
SOSIAL (BPJS) DI KOTA PEKANBARU**



TESIS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Oleh :

MEDY SETIAWAN
NPM : 17 7122 047

TIM PENGUJI

Ketua

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.

Sekretaris

Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si.

Anggota

Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si.

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau,

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Tesis Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Medy Setiawan
NPM : 17 7122 072
Program Studi : Ilmu Administrasi
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S. 2)
Judul Tesis : Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Tesis ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa naskah Tesis ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
3. Bahwa apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan di atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta saksi lainnya sesuai dengan ketentuan pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 17 Februari 2022

Medy Setiawan





PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 029/A-UIR/5-PPS/2022

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **MEDY SETIAWAN**
NPM : 177122072
Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 22 Februari 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi, Magister Ilmu Administrasi

Pekanbaru, 22 Februari 2022
Staf Pemeriksa

Dr. H. Morris Adhigugra, S.Sos., M.Si.

Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

Turnitin Originality Report

Processed on: 22-Feb-2022 15:34 WIB
ID: 1768221274
Word Count: 17011
Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source
28%	Internet Sources: 24%
	Publications: 4%
	Student Papers: 17%

ANALISIS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI TUA (JHT) BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI KOTA PEKANBARU By Medy Setiawan

7% match (student papers from 01-Dec-2021)
Submitted to Universitas Islam Riau on 2021-12-01

4% match ()

Pane, MaimJunah. "Analisis sistem klaim jaminan hari tua dan perhitungannya pada BPJS ketenagakerjaan cabang Medan", 2019

2% match (student papers from 01-Dec-2021)

Submitted to Universitas Islam Riau on 2021-12-01

2% match (Internet from 16-Feb-2022)

<http://repository.uir.ac.id/3920/5/bab2.pdf>

2% match (Internet from 09-Nov-2018)

<http://eprints.umm.ac.id/39216/3/BAB%20II.pdf>

1% match (Internet from 24-Jul-2020)

<http://repository.uir.ac.id/354/2/bab2.pdf>

1% match (Internet from 04-Dec-2021)

<http://repository.uir.ac.id/3882/6/bab3.pdf>

1% match (Internet from 11-Jul-2019)

<http://repository.uir.ac.id/346/2/bab2.pdf>

1% match (Internet from 27-Nov-2020)

<http://repository.uin-suska.ac.id/2844/3/BAB%20II.pdf>

1% match ()

Muhammad Baharuddin, -. "KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN LASDAP KOTA TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR", 2020

1% match (Internet from 26-Nov-2020)

<http://repository.uin-suska.ac.id/14073/9/9.%20BAB%20IV.%2018601ADN.pdf>

1% match (Internet from 28-Nov-2020)

<https://harbani-pasulung.blogspot.com/2012/02/>

1% match (Internet from 15-Jul-2018)

<http://harbani-pasulung.blogspot.com/2012/02/kinerja.html>

1% match (Internet from 25-Jun-2019)

<https://adoc.tips/analisis-kinerja-pelayanan-kantor-pertanahan-kabupaten-tange.html>

1% match ()

Mustafa, Muhammad, Parjiyana, Parjiyana. "PELAKSANAAN PROGRAM PROYEK KERJA MASYARAKAT (POKMAS) DI DESA MUARA KELANTAN KECAMATAN SUNGAI MANDAU KABUPATEN STAK", UIR Press, 2018

1% match (Internet from 18-Nov-2021)

<https://repository.moestopo.ac.id/index.php/UPDM/issue/download/30/Andriansyah%20Buku%20Haki>

1% match (Internet from 24-Aug-2018)

<http://etheses.uin-malang.ac.id/11157/1/13220083.pdf>

1% match (Internet from 04-Dec-2021)

<https://jurnal.umgo.ac.id/index.php/Publik/article/view/279>

1% match ()

Yofitasari, Pangestu. "Analisis pengaruh kualitas pelayanan atas klaim program jaminan hari tua (JHT) terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif Islam : studi kasus di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran", 2019

1% match (Internet from 30-Jun-2018)

<https://media.neliti.com/media/publications/31947-ID-upaya-pemerintah-dalam-penataan-pembangunan-rumah-toko-nuko-di-kota-pekanbaru-st.pdf>

ANALISIS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI TUA (JHT) BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI KOTA PEKANBARU TESIS Dajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains DISUSUN OLEH : MEDY SETIAWAN NPM : 17 7122 072 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIOU PEKANBARU 2022 ANALISIS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 1031/KPTS/PPs-UIR/2021

TENTANG

PERUBAHAN JUDUL PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS – UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
2. Bahwa berdasarkan dari hasil ujian seminar proposal yang telah dilaksanakan, Tim penguji ujian seminar proposal menyarankan perlu adanya perubahan dari judul tesis.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
9. Surat Permohonan Perubahan Judul **Sdr/i Medy Setiawan** tanggal 19 Desember 2021 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 03 November 2021
10. Mencabut SK Direktur sebelumnya Nomor : 619/KPTS/PPs-UIR/2020 tanggal 21 Oktober 2020 tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

MEMUTUSKAN

1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., M.A	Guru Besar	Pembimbing I
2	Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **MEDY SETIAWAN**
N P M : **177122072**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis Baru : **"ANALISIS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI TUA (JTH) BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI KOTA PEKANBARU"**.

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
 3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
 4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
 5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 21 Desember 2021



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum
NIP. 195408081987011002

disampaikan Kepada :
Universitas Islam Riau di Pekanbaru
Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

**ANALISIS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI TUA
(JHT) BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL
(BPJS) DI KOTA PEKANBARU**

ABSTRAK

OLEH : MEDY SETIAWAN

Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial melalui pengajuan klaim Jaminan Hari Tua masih menjadi permasalahan dimana klaim Jaminan Hari Tua dengan ketentuan satu hari pemberitahuan berkas diterima atau ditolak namun kenyataannya lebih dari satu hari. Tentunya pencapaian pelayanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan guna pemberian kepuasan terhadap pemohon. Pencapaian Pelayanan klaim Jaminan Hari Tua di Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru melalui Keadilan, Kemudahan, Kepedulian, Keandalan, Kenyamanan, dan Kepercayaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan faktor hambatan analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Di Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui Observasi, wawancara dan Dokumentasi. Hasil penelitian bahwa pelayanan klaim Jaminan Hari Tua di Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan namun belum maksimal dimana masih adanya keterlambatan dalam penyelesaian klaim Jaminan Hari Tua melebihi satu hari berkas diterima atau ditolak hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan dan koordinasi dengan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kota Pekanbaru. Namun penulis menyarankan Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru meningkatkan jumlah pegawai, memberikan penyelesaian klaim Jaminan Hari Tua tepat waktu, dan hendaknya pegawai meningkatkan Kerjasama dengan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial di Kota Pekanbaru guna mempercepat pendataan.

Kata Kunci :Pelayanan, Jaminan Hari Tua, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

**ANALYSIS OF OLD AGE SECURITY PROGRAM SERVICES
FOR SOCIAL SECURITY PROVIDERS
IN PEKANBARU CITY**

ABSTRACT

BY : MEDY SETIAWAN

Services for the Social Security Administering Body for the Old Age Security Program through filing a claim for Old Age Security is still an obstacle where an Old Age Security claim with one day notice file is accepted or rejected but in reality more than one day. Of course, the achievement of fast and precise service is needed in order to provide satisfaction to the applicant. Achievement of Old Age Security claim services at the Lima Puluh Subdistrict Branch Offices and the Tampan District, Pekanbaru City through Fairness, Comfort, Care, Reliability, Convenience, and Trust. The purpose of this study was to determine the factors that hinder the analysis of the Old Age Security Service Program at the Social Security Administering Body in Pekanbaru City. The research method used is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results showed that the Old Age Security claim service at the Lima Puluh Village Office and Tampan District, Pekanbaru City had been implemented but not optimally where there is still a delay in the settlement of the Old Age Security claim for more than one day the file is received or rejected This is due to a lack of employees in providing services and coordinating old age insurance claims. However, the authors suggest to the Lima Puluh Subdistrict Branch Offices and Tampan Subdistricts, Pekanbaru City to increase the number of employees, provide timely settlement of Old Age Security claims, and increase cooperation with the Pekanbaru City Social Security Administering Agency to accelerate data collection.

Keywords: Service, Old Age Security, Social Security Provider

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Tesis dapat penulis selesaikan. “Analisis Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan (Studi Pelayanan Jaminan Hari Tua Cabang Panam Kota Pekanbaru)” ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Megister..

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran bab per bab tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh Program Pascasarjana. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian tesis ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimbah ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum. yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia., M.Si. selaku ketua Program studi dan jajaran Dosen pada jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam menyusun tesis ini.
4. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama penulis menimba Ilmu di Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
7. Karyawan, Pegawai dan Tata Usaha yang selalu mengarahkan penulis dalam melengkapai kelengkapan prosedur melakukan penelitian.
8. Orang tua selaku yang telah memberikan semangat dan motivis penulis agar penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

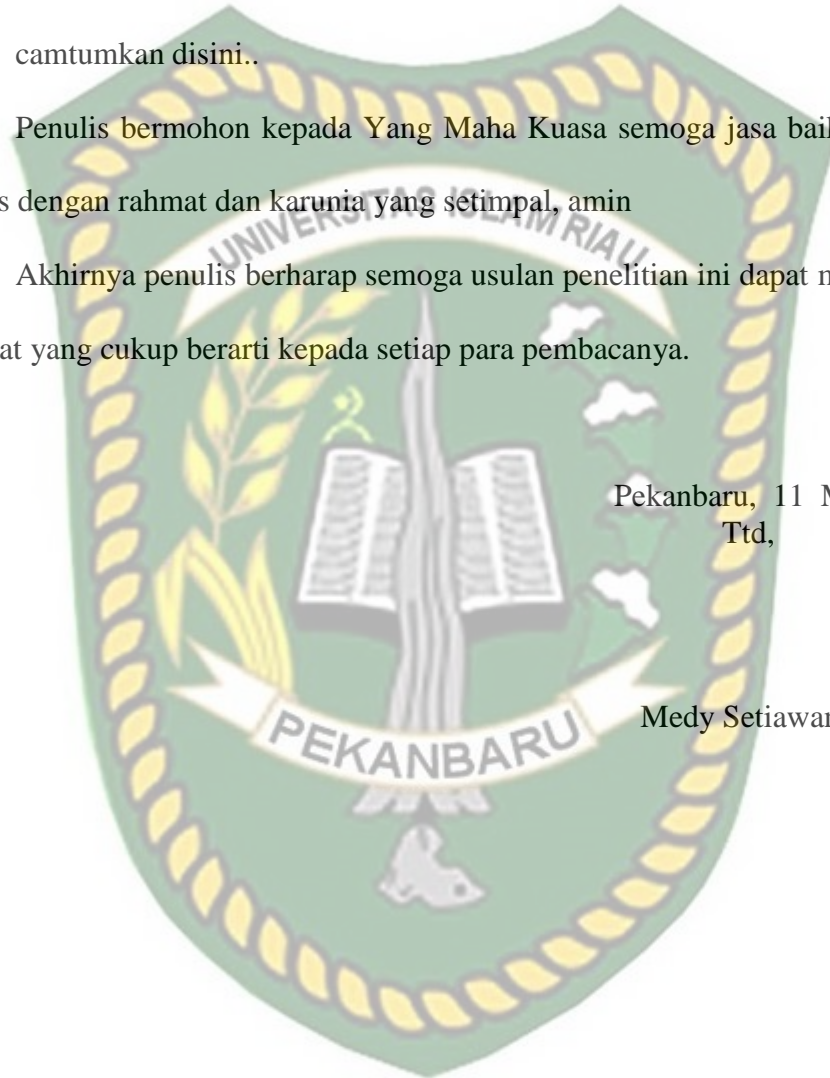
9. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2017 terutama jurusan Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Publik, serta rekan-rekan yang telah memberikan dukungan penuh kepada saya yang tidak dapat saya cantumkan disini..

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin

Akhirnya penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 11 Maret 2022
Ttd,

Medy Setiawan



DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN TESIS	ii
LEMBARAN PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN	
2.1 Studi Kepustakaan	11
2.1.1 Konsep Administrasi Publik.....	11
2.1.2 Konsep Organisasi Publik	16
2.1.3 Konsep Manajemen Publik.....	19
2.1.4 Konsep Kinerja Organisasi.....	23
2.1.5 Konsep Pelayanan Publik.....	27
2.1.6 BPJS Ketenaga Kerjaan.....	35
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
2.4 Konsep Operasional	40
2.5 Operasional Variabel.....	42

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	43
3.2 Lokasi Penelitian.....	43
3.3 Informan dan Key Informan	44
3.4 Teknik Penarikan Informan	45
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7 Teknik Analisis Data.....	47
3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	48

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru	49
4.2 Jaminan Hari Tua (JHT)	50

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Informan.....	54
5.2 Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru	57
1. Keadilan	60
2. Kemudahan	66
3. Kepedulian	72
4. Kehandalan	79
5. Kenyamanan.....	86
6. Kepercayaan.....	93
5.3 Hambatan Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru ...	100

BAB VI : PENUTUP

6.1 Kesimpulan	103
6.2 Saran	104

DAFTAR KEPUSTAKAAN	106
---------------------------------	------------

DAFTAR LAMPIRAN.....	109
-----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
I.1 Jumlah Klaim Jaminan Hari Tua di Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2019-2021.....	7
II.1 Penelitian Terdahulu	42
II.2 Operasional Variabel Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru.....	42
III.1 Jumlah Key Informan dan Informan.....	45
III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian	48
V.1 Identitas Informan Berdasarkan Umur.....	55
V.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
II. 1 : Kerangka Pemikiran.....	40



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-undang Dasar 1945 Pada pasal 27 ayat yang ke 2 memberikan jaminan kepada setiap warga Negara Indonesia dalam hal memperoleh pekerjaan yang layak, kemudian hal ini juga dikuatkan dengan pasal 28 D disebutkan bahwa “setiap orang berhak untuk bekerja serta mendapat imbalan dan perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja”, selanjutnya pada pasal 28 I ayat yang ke empat disebutkan bahwa setiap pekerja berhak mendapatkan perlindungan (*protection*), pemajuan (*furtherance*), penegakan (*enforcement*), dan pemenuhan hak (*fulmilment*), dalam hal ini kewajiban pemerintahlah dalam menegakkan hak asasi manusia termasuk hak-hak tenaga kerja.

Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Jaminan Sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Salah satu program yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kehidupannya dan menanggulangi setiap risiko kehidupan masyarakat adalah jaminan sosial. Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh badan penyelenggara jaminan social.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan sosial untuk tenaga kerja. Jaminan ini secara khusus untuk menanggulangi risiko yang terjadi dalam dunia pekerjaan dan

meningkatkan kesejahteraan pekerja. Program yang diselenggarakan bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk menjaga dan mengatasi masalah sosial ekonomi yang timbul, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perlindungan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan sebatas memberikan penanggulangan terhadap risiko sosial yang terjadi berupa kecelakaan kerja, sakit, pensiun, dan risiko lain yang mengakibatkan berkurangnya kapasitas tenaga kerja dalam mencari penghasilan. Sebagai penyelenggara jaminan sosial dengan beberapa program, BPJS Ketenagakerjaan bertugas dan berkewajiban untuk memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja untuk selanjutnya dikelola dan dikembangkan, serta memberikan manfaat kepada seluruh peserta sesuai dengan Undang-Undang tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Besaran iuran yang dibayarkan dan manfaat yang akan diterima oleh peserta sesuai dengan upah yang diterima oleh tenaga kerja dari instansi tempat ia bekerja. Sedangkan manfaat yang dapat diterima oleh peserta tergantung pada program yang diikuti oleh peserta. Setiap program memiliki manfaat dan pengembangan yang berbeda, sesuai dengan Peraturan Undang-Undang yang telah disusun.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, jaminan sosial merupakan program negara yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat, dan untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan

hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU 24/2011). Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011, BPJS menyelenggarakan jaminan sosial nasional yang berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Sedangkan menurut Pasal 4, BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, profitabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan. Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta. Sebagaimana yang telah disebutkan pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan 4 (empat) program yaitu jaminan kematian, jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.

Salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang saat ini dirasa paling besar manfaatnya oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan adalah jaminan hari tua. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua, program JHT adalah manfaat uang tunai yang diberikan ketika peserta memasuki usia tertentu, tidak ingin bekerja lagi, cacat total tetap sehingga tidak mampu bekerja kembali atau meninggal dunia dan akan diberikan sampai batas waktu tertentu setelah kepesertaan mencapai minimal 10 (sepuluh) tahun. JHT merupakan suatu program yang dinilai memiliki manfaat yang sangat besar dalam menopang kehidupan tenaga kerja, baik saat ini maupun

di masa tua nanti. JHT ini dapat dijadikan sebagai tabungan masa depan untuk menghadapi risiko-risiko kehidupan yang kemungkinan akan terjadi dikemudian hari, terlebih risiko-risiko sosial ekonomi. Dalam kondisi tertentu, dana JHT yang sebagian dihimpun dari tenaga kerja sangat diperlukan juga untuk menopang kehidupan walaupun masih dalam usia produktif. Untuk itu pemerintah melakukan perubahan terhadap Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 dengan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2015, dimana manfaat JHT dapat diterima ketika peserta berhenti bekerja dengan masa tunggu 1 (satu) bulan setelah berhenti bekerja, dan tidak lagi harus menunggu kepesertaan minimal 10 (sepuluh) tahun.

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Dan Jaminan Hari Tua dimana dimaksud dalam pasal 1 sebagaimana berikut:

1. Jaminan Kecelakaan Kerja yang selanjutnya disingkat JKK adalah manfaat berupa uang tunai dan/atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat Peserta mengalami Kecelakaan Kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.
2. Jaminan Kematian yang selanjutnya disebut JKM adalah manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika Peserta meninggal dunia bukan akibat Kecelakaan Kerja.
3. Jaminan Hari Tua yang selanjutnya disingkat JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat Peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami Cacat Total Tetap.

Alasan penelitian pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan belum memberikan kepuasan terhadap pemohon Klaim Jaminan Hari Tua dimana pemberian penyelesaian Klaim Jaminan Hari Tua masih belum tepat waktu sesuai dengan SOP 1 hari kerja berkas diterima, sehingga belum memberikan kepuasan bagi pemohon klaim JHT, yang seharusnya kantor pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Jaminan Hari Tua (JHT) adalah program pemerintah yang bertujuan memberikan manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia atau cacat total tetap. Program JHT ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan.

Dengan adanya JHT yang telah dipersiapkan selama tenaga kerja tersebut bekerja, kesiapaannya untuk menanggung risiko sosial maupun ekonomi tersebut pasti akan bertambah besar. JHT menjadi salah satu tabungan masa depan tenaga kerja tersebut setelah keluar dari instansi tempat dimana dia bekerja. Semakin banyak tenaga kerja yang melakukan klaim, maka semakin besar pula tantangan yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan pelayanan klaim yang efektif dan efisien bagi pesertanya.

Dengan adanya peraturan yang baru ini, tentunya jumlah tenaga kerja yang melakukan klaim dana JHT semakin banyak. Hal ini dikarenakan setiap tenaga kerja yang sudah tidak aktif dapat melakukan klaim dana JHT yang telah dibayarkan setiap bulan. Untuk melakukan klaim ini, BPJS Ketenagakerjaan

melalui Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan Nomor PERDIR/155/122015 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua telah membuat prosedur yang berlaku mulai dari peserta mendaftar hingga melakukan klaim terhadap dana JHT yang telah dibayarkan. Sebagai bentuk wujud instansi yang telah memiliki manajemen yang baik, tentunya Peraturan Direksi ini menjadi salah satu acuan untuk membuat sistem dalam pencairan dana JHT. Dengan adanya prosedur ini tentunya akan meminimalisir kesalahan atau adanya proses pencairan yang terlewatkan. Prosedur ini juga diharapkan menjadi acuan yang paling benar, sehingga tidak akan ada lagi perbedaan persepsi dari setiap pihak yang terlibat dalam klaim jaminan hari tua.

BPJS Ketenagakerjaan di Kota Pekanbaru berada pada Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan wilayah kecamatan tersebut merupakan kantor cabang untuk kantor wilayah BPJS Ketenagakerjaan Riau. Sebagai kantor cabang, BPJS Ketenagakerjaan di Kota Pekanbaru menerima pengajuan klaim dari peserta program jaminan salah satunya Jaminan Hari Tua. Pelaksanaan pembayaran klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ini tentunya berdasarkan prosedur yang sudah ada, namun tidak dipungkiri dalam pelaksanaannya masih saja terdapat beberapa hal yang kurang sesuai dengan pencapaian pelayanan sehingga memerlukan penyesuaian dengan keadaan di lapangan.

Klaim Jaminan Hari Tua memerlukan prosedur dan persyaratan guna klaim pencairan dana JHT pada setiap pengguna JHT, Adapun berikut bentuk Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam:

1. Peserta Datang ke kantor cabang
 - a. Menyerahkan Map
 - b. Mengarahkan ke tempat isi formulir
2. Mengecek kelengkapan
 - a. *Self Service*
3. Mengisi Formulir
 - a. *Self Service*
4. Memasukkan dokumen ke dalam dropbox
 - a. Mengecek kelengkapan dokumen.
5. Klaim Jaminan Hari Tua diterima atau di Tolak dalam 1 Hari.

Penanganan Pelayanan klaim jaminan hari tua tidak terlepas dari pencapaian potensi pegawai didalam memberikan kepuasan bagi setiap pemohon yang cepat dan tepat. Adapun berikut Klaim Jaminan Hari Tua di Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Klaim Jaminan Hari Tua di Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2019-2021

Kantor Cabang JHT Kecamatan Lima Puluh			
No	Tahun	Keterangan	
		Ditangani Tepat waktu	Belum ditangani Tepat Waktu
1	2019	3.960	626
2	2020	4.488	951
3	2021	5.016	1.271
Kantor Cabang JHT Kecamatan Tampan			
No	Tahun	Keterangan	
		Ditangani Tepat waktu	Belum ditangani Tepat Waktu
1	2019	3.016	847
2	2020	4.112	992
3	2021	4.690	1.167

Sumber : Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru 2022

Berdasarkan table diatas Jumlah Klaim Jaminan Hari Tua di Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2019-2021 dimana diketahui pada Cabang Kecamatan Lima Puluh penyelesaian klaim

JHT semakin tahun semakin menurun terutama pada tahun 2021 yang ditangani tepat waktu sebanyak 317 sedangkan yang tidak tepat waktu sebanyak 71 pemohon, sedangkan pada Cabang Kecamatan tampan penyelesaian klaim JHT semakin tahun semakin menurun terutama pada tahun 2021 yang ditangani tepat waktu sebanyak 369 sedangkan yang tidak tepat waktu sebanyak 167 pemohon. Hal ini terlihat bahwa semakin tahun pemohon klaim Jaminan Hari Tua semakin bertambah dan terlihat semakin banyak yang belum ditangani dengan tepat waktu sehingga terlihat belum memberikan kepuasan bagi setiap pemohon Klaim Jaminan Hari Tua.

Berdasarkan uraian diatas bahwa Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Cabang di Kota Pekanbaru belum memberikan kepuasan pelayanan terhadap Pemohon Klaim Jaminan Hari Tua sehingga terlihat banyak pemohon yang belum dapat ditangani dengan tepat waktu 1 hari kerja. Adapun berikut yang menjadi fenomena didalam Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru belum memberikan kepuasan terhadap pemohon Klaim Jaminan Hari Tua dimana pemberian penyelesaian Klaim Jaminan Hari Tua masih belum tepat waktu sesuai dengan SOP 1 hari kerja berkas diterima, dimana hal ini terlihat pada table 1.1 masih ada pemohon klaim JHT belum selesai ditangani tepat waktu.

2. Diketahui bahwa pelayanan Sumber Daya pegawai kantor BPJS Klaim Jaminan Hari Tua Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru belum memberikan kepuasan terhadap pelayanan hal ini antara lain dikarenakan kurangnya jumlah pegawai pemberi pelayanan dimana diketahui sebanyak 4 orang per cabang, dan kurangnya loket penerima Klaim Jaminan Hari Tua dimana tersedia sebanyak 1 loket, dan belum adanya pegawai khusus yang memberikan arahan dan prosedur Klaim Jaminan Hari Tua memberikan kemudahan bagi pemohon klaim JHT.

Berdasarkan latar belakang Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah yang terjadi dengan judul **“Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru ?”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian tersebut diatas kemudian penulis dapat merumuskan masalah yang perlu untuk dikajikan pembahasan penelitian. Adapun masalah yang dirumuskan dalam penelitian tesis ini adalah **“Bagaimanakah Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru.**

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan pokok masalah maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui Faktor-faktor hambatan Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Sedangkan kegunaan dari penelitian yang penulis harapkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Aspek akademis, yakni penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.
- b. Aspek teoritis, yakni penelitian diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu administrasi Publik, dan dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian dibidang administrasi, khususnya dibidang ilmu adminisitrasi Publik.
- c. Aspek praktis, ialah penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam Pelayanan Program Jaminan Hari Tua.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

2.1. Studi Kepustakaan

2.1.1 Konsep Administrasi Publik

Secara terminologi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Faried Ali (2011;19) apa yang disebut “Administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelola. Mengurus diarahkan pada penciptaan keteraturan sebab pengurusan yang teratur menghasilkan pencapaian tujuan yang tepat atau pada tujuan yang diinginkan. Mengatur diarahkan pada penciptaan keteraturan, serta mengelola diarahkan pada kegiatan yang berlangsung secara holistik.

William H. Newman (dalam Afiffuddin 2010: 4) administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan dari usaha-usaha kelompok individu-individu terhadap tercapainya tujuan bersama.

Lebih singkat Menurut Suprayogi (2011:2) “Administrasi adalah dua orang atau lebih yang bersatu guna mencapai tujuan secara bersama-sama”. Bila kita cermati secara seksama meskipun dirangkai dalam susunan kata yang berlainan namun definisi-definisi tersebut tetap mempunyai arti dan inti yang sama, yaitu memandang administrasi sebagai suatu jenis kegiatan atau aktivitas pekerjaan atau perbuatanmupun usaha, tidak hanya terdiri dari satu macam melainkan rangkaian kegiatan, jadi sesungguhnya administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan atau sebagai proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selanjutnya, dalam perkembangannya administrasi dapat dibedakan dalam dua golongan :

1. Administrasi Negara (Publik Administration) yaitu kegiatan-kegiatan di bidang kenegaraan
2. Administrasi Niaga (Business/Private Administration) yaitu kegiatan yang dilakukan dibidang swasta/niaga.

Menurut Siagian (2003:2) administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi menurut Reksomadiprawiro dalam Widjaja (2004: 37) adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta lain.

Objek disiplin ilmu administrasi Negara adalah pelayanan publik sehingga yang perlu dikaji adalah keberadaan berbagai organisasi publik. Syafiie (2003:32) dalam bukunya yang berjudul —Sistem Administrasi Negara Republik Indonesial, mengemukakan ada 7 (tujuh) hal khusus dari administrasi Negara, yaitu:

- a. Tidak dapat dielakan (*unavoidable*)
- b. Senantiasa mengharapkan ketaatan (*expect obedience*)
- c. Mempunyai prioritas (*has priority*)
- d. Mempunyai pengecualian (*has exceptional*)
- e. Puncak pimpinan politik (*top management political*)
- f. Sulit diukur (*difficult to measure*)
- g. Terlalu banyak mengharapkan dari administrasi publik (*more is expected of publik administration*)

Sedangkan Herbert Simon dalam Pasolong (2011:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu :

- a. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok.
- b. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti

- c. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil.
- d. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

Syafri (2012;3) mengatakan administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengelolaan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/insitusi.

Sedangkan menurut Mustopadidjaja (2003;9) Administrasi Negara adalah : merupakan semua kegiatan dan tindakan dilakukan untuk mengatur urusan-urusan Negara yang menyangkut kepentingan Negara yang bersangkutan. Dalam sebuah administrasi terdapat prinsip-prinsip yang diyakini sebagai pegangan atau acuan yang sebagai pendukung dalam upaya pencapaian tujuan atau hasil yang diharapkan.

Administrasi menurut Reksohadiprawiro dalam Widjaja (2004: 37) adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta lain.

Secara etimologis perkataan Indonesia “Administrasi” yang bahasa Inggrisnya “Administration”, berasal dari kata Latin, yaitu : “Ad + ministrare” dan “Administratio”. Ad + ministrare berarti melayani, membantu atau memenuhi. (Gie, 2007:56). Sedangkan Atmosudirdjo, (2006:21) berarti pemberian bantuan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan. Administrasi pada hakekatnya adalah usaha untuk menolong, usaha untuk membantu, usaha untuk

memimpin atau mengarahkan semua kegiatan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Siagian (2011:2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi diatas, pertama. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui. Kedua administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu seperti adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu tempat, peralatan materi serta sarana lainnya.

Menurut Munaf (2015;47) Pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu Pemerintahan/Negara. Menurut Robert Mac Iver (dalam Munaf 2015;47) Bentuk-bentuk Pemerintahan mengemukakan bahwa ikhtisar format Pemerintahan yang berbasis pada kontitusi oligarki dan Pemerintahan yang pada konstitusi demokrasi yaitu :

1. Bentuk Pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah Pemerintah yang bersifat monarkis (*monarchy*), Pemerintahan yang bersifat diktatoris (*dictatorship*), Pemerintahan yang bersifat teokratis, dan Pemerintahan yang bersifat pluraristik (*plural headship*).
2. Bentuk Pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah konstitusi demokrasi (*democracy*) adalah system Pemerintahan monarkis dengan kekuasaan yang terbatas dan system Pemerintahan dengan pola republik.

Dalam perkembangannya, system Pemerintahan dengan pola republik semakin memperkuat bentuk Pemerintahan yang demokratis. Pada dasarnya bentuk-bentuk Pemerintahan demokrasi adalah *limited monarchy* kemudian berkembang menjadi Pemerintahan republik.

Bentuk Pemerintah pada dasarnya menyatakan struktur organisasi dan fungsi Pemerintahan. Kopstein dan Lichbach (dalam Munaf, 2015;48) mengatakan bahwa bentuk Pemerintahan suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan suatu Negara untuk menegaskan kekuasaannya atas suatu komunitas komunikasi politik

Frederick A. Cleveland (dalam Pasolong, 2013:18) bahwa administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknis efisiensi dan efektivitas dan lebih menguntungkan bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi publik tersebut

Dengan berbagai defenisi administrasi publik diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah proses kerjasama keompok orang yang terdiri dari aparatur negara dalam merumuskan dan mengimplementasikan berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian negara secara efektif dan efisien.

2.1.2 Konsep Organisasi Publik

Organisasi adalah sistem peran, aliran aktivitas dan proses (pola hubungan kerja) dan melibatkan beberapa orang sebagai pelaksana tugas yang didisain untuk mencapai tujuan bersama (Torang: 2016:25)

Menurut Oliver Sheldon (dalam Sutarto 2006: 22) organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas sedemikian rupa, memberikan seluruh kemampuan terbaik untuk pemikiran yang efisien, sistematis, positif dan terkordinasi

Konsep organisasi merupakan titik sentral dan tujuan aplikasinya setiap aspek studi administrasi. Karena keberadaan setiap aspek studi administrasi itu dimaksudkan untuk memberikan dukungan kepada kebijakan manajerial dan operasional dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efesiensi organisasi.

Hasibuan (2006;24) bahwa organisasi adalah suatu system perserikatan formal berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa Organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompoknya harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa memberi saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Istilah publik berasal dari privat berasal dari bahasa Latin, di mana publik berarti "*of people*" (yang berkenaan dengan masyarakat) sementara privat berarti

“*set apart*” (yang terpisah) dalam literatur administrasi publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (*publik goods*), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu Kusdi, (2009:25). Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula. Inilah alasan mengapa organisasi publik harus diadakan.

Kita bisa menyebutkan beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif di mana organisasi publik memainkan perannya, misalnya penegakkan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Semua ini tidak bisa diupayakan secara individual. Jadi, secara sederhananya, organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, kita bisa mengatakan bahwa fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menyimpulkan Organisasi publik adalah yang memiliki ciri-ciri :1). Organisasi yang terbesar, 2). Yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara, 3). Mempunyai kewenangan yang absah dibidang politik, administrasi Pemerintahan dan hukum secara terlembaga, 4). Sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya 5). Melayani keperluannya 6). Sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendaan 7) serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan

peraturan. Organisasi publik sering dilihat pada bentuk organisasi Pemerintah yang dikenal sebagai birokrasi Pemerintah (organisasi Pemerintahan), atau satu-satunya organisasi di dunia yang mempunyai wewenang merampok harta rakyat (pajak), membunuh rakyat (hukuman mati) dan memenjarakan rakyat.

Publik juga dikonsepsikan sebagai sebuah ruang yang berisi aktivitas manusia yang dipandang perlu untuk diatur atau diintervensi oleh pemerintah atau aturan sosial atau setidaknya oleh tindakan bersama. Menurut Nutt dan Backoff dalam Kusdi (2009:41) Istilah publik dan privat berasal dari bahasa Latin, dimana publik berarti “of People” (yang berkenaan dengan masyarakat) sementara privat berarti “set apart” (yang terpisah).

Kusdi (2009:44-45), mengemukakan 13 karakteristik organisasi publik, diantaranya :

1. Target atau sasaran yang tidak terdefiniskan secara jelas
2. Harapan-harapan yang beragam dan acapkali bersifat artificial dan politis
Tuntutan dari berbagai hal yang berbeda
3. Tuntutan dari bahan-bahan yang mengucurkan anggaran
4. Penerima jasa, yaitu masyarakat, tidak memberikan kontribusi secara langsung melainkan melalui mekanisme pajak
5. Penerima jasa, yaitu masyarakat, tidak memberikan kontribusi secara langsung melainkan melalui mekanisme pajak
6. Sumber anggaran yang berbeda-beda
7. Anggaran yang diterima mendahului pelayanan yang diberikan
8. Ada pengaruh dari perubahan politik
9. Tuntutan dan arahan yang harus dipatuhi dari pusat
10. Batasan-batasan yang ditetapkan oleh undang-undang
11. Larangan atau pembatasan untuk melakukan usaha-usaha yang menghasilkan laba
12. Larangan atau pembatasan untuk menggunakan anggaran diluar tujuan yang secara formal telah ditetapkan.
13. Tingkat sensitivitas terhadap tekanan kelompok masyarakat

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah proses suatu organisasi maupun individu dalam melaksanakan

tujuannya sesuai dengan peran dan jabatan resmi dalam pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan dalam pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan seluruh proses kebijakan publik.

2.1.3 Konsep Manajemen Publik

Manajemen secara umum merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerja sama manusia atau melalui kegiatan orang lain. Untuk lebih jelasnya, Winardi (2009:3) mengemukakan pandangan manajemen adalah merupakan sebuah proses khusus yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan (*actuating*), dan tindakan pengawas (*controlling*), yang dilaksanakan untuk mendeterminasikan dan mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lainnya.

Menurut Prajudi (dalam Syafie, 2003:268), manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu.

Menurut Haiman (dalam Manullang, 2004:1) manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam menggerakkan organisasi, seorang pemimpin harus menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang baik, dimana menurut Terry dan Rue (2001:9) adalah sebagai berikut:

- a. Planning (perencanaan)
- b. Organizing (organisasi)
- c. Staffing (kepegawaian)
- d. Motivating (motivasi)
- e. Controlling (pengawasan)

Menurut Soetarto (2006 : 70), aktivitas manajemen dapat dipisahkan dalam aktivitas-aktivitas komponen yang meliputi:

- a. Perencanaan, adalah aktivitas-aktivitas pengumpulan data dan informasi beserta pemikiran untuk menentukan apa yang hendak dicapai, di mana semuanya itu harus dijalankan, bila mana waktunya, oleh siapa-siapa saja yang harus menjalankan.
- b. Pengorganisasian, adalah tindak lanjut untuk menyambut pelaksanaan rencana yang telah ditentukan untuk dilaksanakan.
- c. Pengkoordinasian, adalah meliputi hubungan kerja sama secara teratur dan lancar dan berbagai macam aktivitas yang harus dilaksanakan.
- d. Pengendalian, adalah mengarahkan agar seluruh aktivitas ataupun usaha tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Pengawasan, adalah suatu usaha agar semua dan keputusan yang telah dibuat dapat dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan, diputuskan, dan dikomandokan.

Menurut Prajudi dalam Syafiie (2003:268), manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu.

Pendapat Siagian (2003:5) manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi.

Menurut Haiman dalam Manullang (2004:1) manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Sotarno (2006 : 70), aktivitas manajemen dapat dipisahkan dalam aktivitas-aktivitas komponen yang meliputi:

- a. Perencanaan, adalah aktivitas-aktivitas pengumpulan data dan informasi beserta pemikiran untuk menentukan apa yang hendak dicapai, di mana semuanya itu harus dijalankan, bila mana waktunya, oleh siapa-siapa saja yang harus menjalankan.
- b. Pengorganisasian, adalah tindak lanjut untuk menyambut pelaksanaan rencana yang telah ditentukan untuk dilaksanakan.
- c. Pengkoordinasian, adalah meliputi hubungan kerja sama secara teratur dan lancar dan berbagai macam aktivitas yang harus dilaksanakan.
- d. Pengendalian, adalah mengarahkan agar seluruh aktivitas ataupun usaha tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Pengawasan, adalah suatu usaha agar semua dan keputusan yang telah dibuat dapat dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan, diputuskan, dan dikomandokan.

Menurut Hasibuan (2006;2) Manajemen adalah ilmu atau seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu dengan manajemen merupakan :

“Suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya. Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Hakikatnya manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Syafri (2012:12) menjelaskan manajemen merupakan rangkaian aktifitas

menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen. Fokus studi manajemen adalah menciptakan efektifitas dan efisiensi.

Winardi (2010;79) menyebutkan bahwa, tugas Pemerintahan yang paling dominan adalah menyediakan barang-barang publik (*publik utility*) dan memberikan pelayanan (publik service) misalnya dalam bidang-bidang pendidikan, kesejahteraan sosial, kesehatan, perkembangan perlindungan tenaga kerja, pertanian, keamanan dan sebagainya. Dalam Winardi memberikan argumentasi bahwa manajemen Pemerintahan sebagai proses pencapaian tujuan Pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah, aparatur negara di masyarakat harus memperhatikan prinsip umum manajerial Pemerintahan sebagai berikut :

1. Adanya pembagian kerja
2. Kewenangan dan tanggung jawab yang jelas
3. Mekanisme kerja yang jelas
4. Penghargaan terhadap setiap anggota
5. Etos kerja yang tinggi
6. Penyesuaian terhadap lingkungan sosial dan lingkungan fisik
7. Budaya kerja yang dilandasi nilai kejujuran yang tinggi
8. Antisipatif

Berdasarkan penjelasan penelitian menyimpulkan bahwa manajemen publik adalah adanya pembagian kewenangan melalui mekanisme kerja untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia.

2.1.4 Konsep Kinerja Organisasi

Nasucha (2004:107) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif. Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu :

1. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut ialah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga di berikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga di berikan hak dan kekuasaan untuk ditindak lanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

Salim dan Woodward dalam Nasucha (2004:108), mengemukakan bahwa ada lima dasar yang bisa dijadikan indikator kerja sektor publik antara lain:

1. Pelayanan yang menunjukkan seberapa besar pelayanan yang diberikan

2. Ekonomi, yang menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah dari pada yang direncanakan
3. Efisien, yang menunjukkan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran
4. Efektifitas, yang menunjukkan perbandingan hasil yang seharusnya dengan hasil yang dicapai, dan
5. Equity, yang menunjukkan tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan.

Holloway dalam Nasucha (2004:108), menyebutkan bahwa indikator kinerja dapat berupa akuntabilitas, efisiensi, efektivitas dan equity (keadilan). Di jelaskan lebih jauh bahwa ada juga indikator konvensional kinerja yang berupa tingkat profitabilitas, kepuasan stakeholder, dan kepuasan pelanggan. Wibowo (2007:64), menambahkan bahwa kinerja dapat dinilai dari volume pelayanan, kualitas pelayanan, dan kemampuan memperoleh sumber daya bagi pelaksanaan program.

Gibson (dalam pasolong 2008:176) kinerja seseorang ditentukan kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan, dikatakan bahwa pelaksana pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi. Adapun beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktifitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktifitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Konsep produktifitas dirasa selalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktifitas yang lebih luas dengan memasukkan beberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang

dimaksud dengan produktifitas menurut dewan produktifitas nasional, adalah suatu sikap kemampuan yang tertanam dalam mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

2. Kualitas layanan, yaitu: cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara muda dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media masa atau diskusi publik.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenai kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi rakyat. Secara singkat resnponsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi rakyat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas

yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. **Responsibilitas**, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implicit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
5. **Akuntabilitas**, yaitu menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dimasyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

2.1.5 Konsep Pelayanan

Pengertian Pelayanan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual belibarang dan jasa Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Nugroho (2003:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga tidak dikaitkan dengan suatu produk.

Menurut Hardiyansyah (2011; 10) *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami Artinya *servicemerupakan* produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Arti pelayanan menurut Surjadi, (2009:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Moenir, (2008: 64) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut Sinambela, (2006:13):

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan

- menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertamanya bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
 3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
 4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

Moenir (2008 : 6) mengatakan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.

Pelayanan yang publik harus menjadi komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna keberpihak birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlakukan seseorang atau masyarakat dengan memperhatikan akuntabilitas pelayanan (Monalisa, 2010) yaitu :

- a. Ketelitian
- b. Profesionalitas
- c. Kelengkapan sarana dan prasarana
- d. Kejelasan kebijakan
- e. Pekerjaan yang sesuai dengan standar
- f. Kopensasi yang sesuai
- g. Mekanisme kerja

Adapun standar pelayan publik menurut standar pelayan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4. Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Sedangkan menurut, Sinambela, dkk. (2006:7) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparan**
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Ndraha (2005: 69-71) Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala bironya sendirinya dan sesame bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan kedalam bersifat vartical dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervise, mewakili kepala.

Pelayanan publik menurut Hardiansyah (2011;12) sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Menurut Nurcholis (2005;175-176) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat

Pelayanan publik menurut Wasistiono (dalam Hardiansyah, 2011;11) yakni pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang meliputi :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh unsur pemerintah perlu dilakukan penatakelolaan pelayanan untuk dapat meningkatkan proses penyelenggaraan pelayanan publik terhadap warga masyarakat. Menurut Maulidiah (2014;313) proses tersebut ditekankan pada aspek-aspek sebagai berikut:

1. Struktural

Perbaikan dari sisi struktural organisasi atau perusahaan harus dilakukan dari tingkat top manajemen hingga ke lower manajemen operasional. Suatu perusahaan penjualan akan dapat mewujudkan kebutuhan pelanggan apabila peningkatan operasional dilaksanakan sebagaimana mestinya, artinya secara langsung kualitas pelayanan juga dilaksanakan.

2. Visi

Suatu lembaga/organisasi atau perusahaan yang harus mengetahui arah organisasi dengan cara mengidentifikasi tentang apa yang harus dilakukan, siapa

yang akan melaksanakan, dan bagaimana cara melaksanakannya perlu untuk diketahui dan dipahami oleh semua pihak yang terkait.

3. Strategi pelayanan

Strategi pelayanan publik, merupakan suatu cara yang ditentukan oleh pihak perusahaan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik sehingga visi dapat terwujud. Strategi pelayanan publik tersebut harus memperhatikan : perilaku pelanggan, harapan pelanggan, image pelanggan, loyalitas pelanggan, dan alternatif-alternatif untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari pada pelanggan.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dalam pasal 1 ayat 1 bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara proses pelayanan yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan

3. Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kota pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Menurut Sitorus (2009;86) mengatakan bahwa pelayanan publik yang baik yang digunakan dalam pemerintah otonomi dalam memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan yang meliputi Kemudahan Keadilan, Kepedulian, Keandalan, Kenyamanan dan Kepercayaan, berikut penjelasannya sebagai berikut :

1. Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya perbedaan.
2. Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi, tidak menghabiskan energy, serta biayanya mudah dipenuhi Publik, persyaratan dan akses informasi.
3. Kepedulian adalah perhatian dengan suasana yang bersahyang sedang berlangsung, seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan publik
4. Keandalan adalah kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor.

5. Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dari lokasi perparkiran, suasana kantor dan ruang tunggu dan bebas dari calo oleh penerima layanan.
6. Kepercayaan adalah nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

5.1.6 BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial.

Sebagai Lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama BPJS (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja. BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bernama BPJS (jaminan sosial tenaga kerja), yang dikelola oleh BPJS (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, BPJS berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014.

BPJS Kesehatan dahulu bernama Askes bersama BPJS Ketenagakerjaan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2015.

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara - untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Sejarah terbentuknya BPJS (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (BPJS). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya

BPJS sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program BPJS memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

Kiprah Perusahaan BPJS (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 BPJS akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. BPJS (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Sebagai program publik, BPJS memberikan hak dan membebani kewajiban secara pasti (compulsory) bagi pengusaha dan tenaga kerja berdasarkan Undang-undang No.3 tahun 1992 mengatur Jenis Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK), sedangkan kewajiban peserta adalah tertib administrasi dan membayar iuran.

Dalam meningkatkan pelayanan BPJS tak hentinya melakukan terobosan melalui sistem online guna menyederhanakan sistem layanan dan kecepatan pembayaran klaim hari tua (JHT).

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari citra plagiat atas penyusunan tesis ini, penulis melampirkan hasil penelitian terdahulu untuk menggambarkan persamaan dan perbedaan antara tesis penulis dengan yang lainnya. Sebagai berikut :

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1	Satya Hadi Hogantara, 2010	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sungai Mengkuang Kecamatan Rimbo Tengah Kabupaten Bungo	Dari penelitian sebelumnya menggunakan Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif, Metode pengumpulan data Observasi Dokumentasi dan Wawancara. Dan substansi yang diteliti.	Penelitian sebelumnya memiliki fenomena yang berbeda, Lokasi penelitian, substansi penelitian kualitas, dan hasil penelitian.

2	Faisal Yunan Siregar, 2013	Analisis Audit Kinerja kualitas Pelayanan Publik Program Jaminan Kesehatan Masyarakat yang diteliti oleh Kuspratama	Dari penelitian sebelumnya menggunakan Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif, Metode pengumpulan data Observasi dan Dokumentasi dan Wawancara.	Penelitian sebelumnya memiliki fenomena yang berbeda, Lokasi penelitian, substansi penelitian kinerja, dan hasil penelitian.
3	Safri , 2013	Kualitas Pelayanan pada Kantor BPJS Wilayah I Riau Terhadap Peserta Program Jaminan Hari Tua Kasus di SDLBN Kedungkandang (Malang)	Dari penelitian sebelumnya menggunakan Konsep pelayanan, Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif, Metode pengumpulan data Observasi dan Dokumentasi dan Wawancara.	Penelitian sebelumnya memiliki perbedaan pada fenomena, Lokasi penelitian, substansi penelitian tentang kualitas dan hasil penelitian.

Sumber : Oalahan Data Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel di atas penetapan Penelitian Terdahulu sebagai upaya perbandingan dengan penelitian yang akan dianalisa dengan tujuan melihat adanya persamaan perbeda dan perbedaan di dalam penelitian. Dimana penelitian terdahulu ditetapkan 3 penelitian antara lain tahun 2010-2013 terlihat memiliki kesamaan pada metode kualitatif, dan perbedaan pada konsep penelitian, fenomena, lokasih penelitian, dan hasil penelitian.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini peneliti adapun yang menjadi kerangka pemikiran dalam penelitian sebagaimana terlampir pada gambar dibawa ini :

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Modifikasi Penelitian, 2022

2.4 Konsep Operasional

Untuk Menghilangkan serta menghindari dari kesalah pahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan factor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.
2. Pelayanan dimaksud disini Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
3. Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru program pemerintah yang bertujuan memberikan manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia atau cacat total tetap yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan.
4. Jaminan Hari Tua adalah program pemerintah yang bertujuan memberikan manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia atau cacat total .
5. Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya pebedaan.
6. Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi, tidak menghabiskan energy, serta biayanya mudah dipenuhi Publik, persyaratan dan akses informasi.
7. Kepedulian adalah perhatian dengan suasana yang bersahyang sedang berlangsung, seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan public

5. Keandalan adalah kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor.
6. Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dari lokasi parkir, suasana kantor dan ruang tunggu dan bebas dari calo oleh penerima layanan.
7. Kepercayaan adalah nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan.

2.5 Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Ukuran/Item penilaian
pelayanan publik yang baik yang digunakan dalam pemerintah otonomi dalam memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan yang meliputi Kemudahan Keadilan, Kepedulian, Keandalan, Kenyamanan dan Kepercayaan Sitorus (2009;86)	Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru	Keadilan	a. Pemberian pelayanan secara merata. b. Pemberian Pelayanan Tanpa Pandang Bulu
		Kemudahan	a. Sikap Prihatin Pegawai Dalam Melayani. b. Bertindak Adil Dalam Memberikan Pelayanan.
		Kepedulian	a. Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat. b. Evaluasi Pencapaian Pelayanan.
		Keandalan	a. Kemampuan Pegawai b. Waktu Penyelesaian Pelayanan
		Kenyamanan	a. Tersedia loket dan ruang pelayanan b. Tersedianya Pegawai Penerima Pelayanan
		Kepercayaan	a. Keramahan Pegawai. b. Sopan Santun Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variable yang diteliti dan metode kualitatif yaitu penelitian dalam bentuk persentase dan di akhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dalam pemberian saran. Sugiyono (2012;80).

Untuk mengetahui dan melihat serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan actual dengan melihat masalah dan tujuan yang telah disampaikan sebelumnya dengan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka tipe penelitian ini yang digunakan adalah penelitian survey. Pengertian survey dibatasi dengan penelitian yang datanya dikumpulkan dari informan. Dengan demikian, penelitian survey secara komplit adalah penelitian yang mengambil sampel dari tiap-tiap informan dengan menggunakan wawancara sebagai alat pengumpulan yang pokok. Penelitian ini akan menuntun si peneliti dalam membuat daftar pertanyaan wawancara yang dimaksud diats untuk disebarkan kepada informan yang sudah ditentukan.

3.2 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Lokasi ini diambil sebagai lokasi penelitian, karena penulis menemukan fenomena atau indikasi bahwa bahwa Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru belum

memberikan kepuasan terhadap pemohon Klaim Jaminan Hari Tua dimana terlihat masih banyak yang belum diberikan pelayanan dengan tepat waktu.

3.3 Informan dan Key Informan

Dapat diketahui bahwa Key informan adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan peneliti dan informan adalah mereka yang terlibat langsung dalam intraksi sosial yang sedang diteliti (Suryanto 2005:171). Adapun key informan penulis adalah Bapak Irwansyah Kepala Cabang BPJS Panam Kota Pekanbaru.

Keterbatasan penulis didalam meneliti terhadap seluruh pihak-pihak yang terkait maka penulis merasa perlu untuk memilih dan menetapkan beberapa informan yang penulis pikir cukup relevan dan mendukung didalam penelitian untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait dengan penelitian ini akan tetapi pada penelitian ini jumlah informan tidak terbatas pada informan yang akan ditetapkan, adapun berikut informan didalam penelitian ini sebagaimana table berikut :

Tabel III. 1: Jumlah Informan

NO	Informan	Nama	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Lima Puluh	Muhammad khomsadi	S1	1
2	Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan	Indra	S1	1
No	Key Informan			
1	Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua	Hermansyah	S1	1

2	Pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua berhasil dan tidak.			
	Pemohon berhasil	Azima	SMA	1
	Pemohon tidak berhasil	M.Darwin	S1	1
Jumlah				5

Sumber; Olahan Data Penelitian, 2022

3.4 Teknik Penarikan Informan

Berdasarkan pertimbangan penelitian dan pengelompokan populasi, maka untuk menentukan Key informan dan informan, pada Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Tampan digunakan Teknik *sensus* dimana penentuan sampel dikarenakan jumlahnya sedikit, sedangkan Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua, Pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Masyarakat Pemilik Jaminan Hari Tua menggunakan teknik digunakan penarikan *purposive sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan suatu tujuan dikarenakan jumlahnya besar, sehingga dapat diketahui jumlah informan penelitian secara keseluruhan berjumlah 5 orang.

3.5 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui Kuesioner wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

2. Data Skunder

Data skunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data skunder berupa Undang-Undang, buku-buku, jurnal, laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber lain yang dibutuhkan dan berkaitan dengan penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka digunakan tehknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Yaitu Pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui cara yang sistematis dengan melihat sejauh mana Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru terlaksana dengan melihat pencapaian pelayanan yang diberikan. Teknik ini menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek penelitian, dan dapat merasakan apa yang dirasakan serta dihayati oleh subjek penelitian.

2. Wawancara

Adalah dengan melakukan Tanya jawab langsung terhadap populasi yang sudah terpilih menjadi responden peneliti. Dengan menggunakan teknik wawancara semi struktur yang termasuk dalam dalam katagori indepth interview Sugiono (2012;41), tujuan dari wawancara untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. dengan

alasan untuk memperoleh data yang akurat terhadap sampel penelitian. Percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu yang diberikan terhadap Informan yaitu Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Tampan Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua, Pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Masyarakat Pemilik Jaminan Hari Tua.

3. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pencatatan atau pendokumentasian yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti yaitu bukti-bukti data yang berkaitan terhadap Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. teknik ini digunakan untuk mendapatkan tentang keadaan lokasi penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperoleh dari responden penelitian, lalu diolah untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif, agar gambaran Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dapat diketahui.

3.8 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Dibawah ini akan dipaparkan mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini dimulai bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2022. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.2 : Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke- 2022																	
		Januari			Februari			Maret			April			Mei					
1	Persiapan dan Penyusunan UP	■	■	■															
2	Seminar Up				■	■	■												
3	Revisi UP						■	■	■										
4	Penelitian Lapangan							■	■	■									
5	Analisis Data									■	■	■							
6	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Tesis)											■	■	■					
7	Konsultasi Revisi Tesis												■	■	■				
8	Ujian Komfretif Tesis														■	■	■		
9	Revisi Tesis																■	■	
10	Penggandaan Tesis																	■	■

Sumber : Olah Data Penelitian, 2022

BAB IV

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di provinsi Riau, Indonesia. Kota Pekanbaru merupakan wilayah yang sangat strategis dan berada pada simpul segitiga pertumbuhan, yaitu Indonesia-Malaysia-Singapura. Secara geografis kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur lintas timur Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi. Oleh karena itu, Pekanbaru merupakan pintu gerbang bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Selain itu, Pekanbaru juga merupakan jalur alternatif bagi wisatawan yang hendak menuju provinsi lain atau ke luar negeri.

Kota Pekanbaru yang merupakan ibukota Propinsi Riau ini memiliki Luas Wilayah 632,26 Km² dan berdasarkan letak geografisnya, Kota Pekanbaru berada pada posisi 101° 14' - 101° 34' Bujur Timur dan 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara dengan ketinggian sekitar 5 - 11 Meter dari permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34.1 °C hingga 35.6 °C, dan suhu minimum antara 20.2 °C hingga 23.0 °C. Daerah kota Pekanbaru yang memiliki ketinggian antara 1 sampai 20 meter dengan curah hujan dalam klasifikasi sedang, yaitu antara 100 - 200 per bulan.

Secara geomorfologis, Kota Pekanbaru keadaannya relatif merupakan daerah yang datar dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari jenis alluvial bercampur pasir, pada beberapa bagian disebelah utara dan barat terdiri dari jenis

tanah organosol dan gambut yang merupakan rawa-rawa bersifat asam, sangat krosif untuk besi.

Sebelum tahun 1960 Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km² dengan 2 kecamatan yaitu kecamatan Senapelan dan kecamatan Limapuluh. Selanjutnya tahun 1965 menjadi 6 kecamatan, tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah administrasi bertambah menjadi 446,50 km² dan setelah pematokan ulang menjadi luas sekarang ini. Kemudian pada tahun 2003 jumlah kecamatan dimekarkan menjadi 12 kecamatan. Secara geografis Kota Pekanbaru berbatasan dengan:

- Sebelah Utara : Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar
- Sebelah Timur : Kota Pekanbaru dan Kabupaten Pelalawan

4.2 Jaminan Hari Tua (JHT)

Menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 yang dimaksud dengan jaminan hari tua adalah adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Jaminan Hari Tua merupakan program perlindungan yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap resiko-resiko sosial ekonomi dan sarana penjamin bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat dari terjadinya resiko-resiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja. Jaminan hari tua dari BPJS Ketenagakerjaan ini memberikan perlindungan kerja serta menjamin kehidupan

yang layak bagi peserta, yaitu karyawan dan/atau ahli warisnya saat karyawan memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

Karyawan yang memperoleh jaminan hari tua ini merupakan mereka yang bekerja di sektor swasta atau perorangan. Iuran program jaminan hari tua ini dihitung sebesar 3 persen, yaitu 2 persen dibayarkan perusahaan, sementara satu persen dibayarkan oleh pekerja. Jaminan hari tua ini merupakan perlindungan bagi pekerja dan keluarganya yang telah mencapai usia tua dan telah berhenti bekerja, juga untuk pekerja yang terkena pemutusan hubungan kerja. Umumnya jaminan hari tua diberikan pada saat tenaga kerja mencapai umur 56 tahun, tetapi apabila tenaga kerja mengalami cacat sehingga tidak bisa bekerja lagi maka jaminan ini dapat diberikan. Selain itu, jaminan hari tua juga dapat diberikan apabila tenaga kerja mengalami PHK sebelum umur 56 tahun, setelah yang bersangkutan memiliki masa kepesertaan sekurang-kurangnya sepuluh tahun.

Demikian juga apabila tenaga kerja meninggal dunia, jaminan diberikan kepada ahli warisnya. Masa kepesertaan ini diperlukan karena jaminan hari tua merupakan jaminan masa depan tenaga kerja, sehingga besarnya jaminan cukup berarti. Jaminan hari tua dapat dibayarkan sekaligus dimaksudkan untuk memberikan bekal pada waktu tenaga kerja terputus penghasilannya, sedangkan jaminan yang dibayar secara berkala dimaksudkan untuk membantu tenaga kerja dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari.

1. Prinsip Jaminan Hari Tua

Jaminan Hari Tua adalah program yang ditujukan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat

total tetap, atau meninggal dunia. Jaminan hari tua diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip Asuransi Sosial atau Tabungan Wajib. Penyelenggaraan jaminan hari tua secara nasional mencakup seluruh penduduk di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia.

2. Pelaksanaan jaminan hari tua

Pelaksanaan Jaminan Hari Tua di PG.Lestari adalah Sebagai Berikut :

- 1) Diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua yang iurannya ditanggung oleh PG.Lestari dan tenaga kerja di semua golongan baik staff atau karyawan biasa dan yang sudah terdaftar menjadi anggota BPJS Ketenagakerjaan .
- 2) Kemanfaatan jaminan ini sebesar iuran yang terkumpul ditambah hasil pengembangannya.
- 3) Jaminan ini akan dikembalikan atau dibayarkan apabila tenaga kerja:
 - a) Mencapai umur 55 tahun;
 - b) Mengalami cacat total tetap sehingga tidak bisa bekerja lagi;
 - c) Meninggal dunia;
 - d) Mengalami PHK setelah menjadi peserta sekurang-kurangnya lima tahun
 - e) Pergi keluar negeri atau pulang ke negeri asal dan tidak kembali lagi.
- 4) Proses Penyelesaian untuk memperoleh Tunjangan / santunan dari Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Merupakan Tanggung jawab Perusahaan.

3. Manfaat Jaminan Hari tua .

Program Jaminan Hari Tua bermanfaat sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua. Program Jaminan Hari Tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 56 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu. Jaminan Hari Tua akan dikembalikan/dibayarkan sebesar iuran yang terkumpul ditambah dengan hasil pengembangannya apabila tenaga kerja :

1. Mencapai umur 56 tahun atau meninggal dunia, atau cacat total tetap
2. Berhenti bekerja yang telah memenuhi masa kepesertaan 5 tahun dan masa tunggu 1 bulan
3. Pergi keluar negeri tidak kembali lagi, atau menjadi PNS/POLRI/ABRI

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Informan

Dalam sebuah penelitian, pertanyaan tentang identitas informan penelitian sangatlah penting. Maka dari itu pada hakikatnya dalam sebuah penelitian sangat penting dijelaskan identitas responden penelitian agar pembacanya merasa yakin bahwa penelitian ini adalah hasilnya dapat di pertanggungjawabkan karena penelitian yang jelas pastilah telah sesuai dengan substansi penelitiannya.

Dalam penelitian tentang Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah jenis kelamin, usia, Pendidikan informan.

1. Jenis Kelamin Informan

Dalam penelitian, jenis kelamin informan tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian yang dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan jawaban yang memang benar adanya. Tidak berpengaruhnya jenis kelamin informan terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bisa menentukan pola pikir maupun pemahaman seseorang terhadap suatu masalah penelitian. Dalam penelitian ini jenis kelamin informan sangatlah didominasi oleh laki-laki, karena yang berperan dalam kegiatan pelayanan dan ikut serta dalam pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sebanyak 5 orang dan perempuan sebanyak 1 orang.

2. Usia Informan

Sebuah penelitian tentunya tidaklah memberikan Batasan usia informan dalam melakukan penelitiannya. Namun hal ini tidak bisa di pungkiri bahwa usia merupakan salah satu yang cenderung membentuk kedewasaan pola fikir manusia walaupun kedewasaan pola fikir tidaklah bisa sepenuhnya ditentukan oleh usia seseorang, namun banyak manusia pola fikirnya tergantung usianya.

Pada penelitian ini terdapat keberagaman usia informan mulai dari termuda yaitu Azima usia 35 tahun, Hardiansyah 40 Tahun, M.Darwin 40 Tahun, Hermansyah 42 tahun, dan Muhammad khomsadi 46 tahun, dan Indra 47 tahun hal ini dapat diketahui sebagaimana tabel berikut:

Tabel V.1 Identitas Informan Berdasarkan Umur

No	Tingkat Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	30-35	1	20%
2	36-40	2	40%
3	41-45	1	20%
4	46-50	1	20%
Jumlah		5	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan table di atas diketahui identitas informan berdasarkan umur adalah dari 5 orang meliputi sebanyak 1 orang berusia 30-35 atau 20%, 2 orang berusia 36-40 atau 40%, 1 orang berusia 41-45 atau 20%, dan 1 orang berusia 46-50 atau 20%.

Berdasarkan identitas responden menurut tingkat umur dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden yang dijadikan dalam penelitian ini dan informan tergolong usia produktif dan dewasa didalam berpikir dan informan cukup

mengetahui pelaksanaan Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru.

3. Pendidikan Informan

Dalam sebuah penelitian jawaban yang diberikan oleh informan dalam menjawab semua pertanyaan penelitian merupakan data yang harus dianalisis. Hal ini dikarenakan bahwa jawaban setiap informan tentunya berbeda satu dengan yang lainnya, hal ini dikarenakan dipengaruhi oleh pemahaman terhadap masalah penelitian dan tidak akan pernah terlepas dari tingkat Pendidikan yang pernah dilalui.

Biasanya pemahaman seseorang yang memiliki Pendidikan yang lebih tinggi akan lebih baik dari pada seorang yang tingkat pendidikannya lebih rendah. Dalam penelitian ini tingkat Pendidikan informan cukup variative mulai dari jenjang Pendidikan Diploma 3 sebanyak 1 orang, dan tingkat Pendidikan Sarjana sebanyak 6 orang. Adapun tingkat Pendidikan informan secara jelas dapat dilihat pada table berikut :

Tabel V.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

NO	Jabatan	Key Informan	Informan
1	Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Lima Puluh	S1	-
2	Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan	S1	-
3	Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua		S1
4	Pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua		S1 Umum dan SMA
Jumlah			5 Orang

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2022

Berdasarkan table diatas Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan dimana diketahui jumlah tingkat Pendidikan S1 sebanyak 4 orang, Pendidikan SMA sebanyak 1 orang.

Didalam observasi yang peneliti lakukan dilapangan bahwa Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru belum terlaksana dengan maksimal mulai dari waktu penyelesaian berkas pelayanan, saranan prasaranan, jumlah pegawai, dan upaya pemberian solusi bagi keluhan pemohon.

Dalam pelaksanaan penyebaran wawancara yang sudah disajikan kepada Key informan dan informan, maka langkah awal yang harus dipenuhi adalah berupa identitas informan. Dan yang dijadikan informan pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda d dalam penelitian ini. Adapun dinilai bahwa tingkat pendidikan ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini adalah pada tingkat analisis yang akan diberikan dalam menilai.

5.2. Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru

Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Jaminan Sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Salah satu program yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kehidupannya dan menanggulangi setiap risiko kehidupan masyarakat adalah jaminan sosial. Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah tata cara

penyelenggaraan program jaminan sosial oleh badan penyelenggara jaminan social.

Jaminan Hari Tua (JHT) adalah program pemerintah yang bertujuan memberikan manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia atau cacat total tetap. Program JHT ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan di Kota Pekanbaru berada pada Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan wilayah kecamatan tersebut merupakan kantor cabang untuk kantor wilayah BPJS Ketenagakerjaan Riau. Sebagai kantor cabang, BPJS Ketenagakerjaan di Kota Pekanbaru menerima pengajuan klaim dari peserta program jaminan salah satunya Jaminan Hari Tua. Pelaksanaan pembayaran klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ini tentunya berdasarkan prosedur yang sudah ada, namun tidak dipungkiri dalam pelaksanaannya masih saja terdapat beberapa hal yang kurang sesuai dengan pencapaian pelayanan sehingga memerlukan penyesuaian dengan keadaan di lapangan.

Klaim Jaminan Hari Tua memerlukan prosedur dan persyaratan guna klaim pencairan dana JHT pada setiap pengguna JHT, Adapun berikut bentuk Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam:

1. Peserta Datang ke kantor cabang
 - a. Menyerahkan Map
 - b. Mengarahkan ke tempat isi formulir
2. Mengecek kelengkapan
 - a. *Self Service*
3. Mengisi Formulir

- b. *Self Service*
4. Memasukkan dokumen ke dalam dropbox
 - a. Mengecek kelengkapan dokumen.
5. Klaim Jaminan Hari Tua diterima atau di Tolak dalam 1 Hari.

Jumlah Klaim Jaminan Hari Tua di Kantor Cabang Kecamatan Lima Puluh dan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2019-2021 dimana diketahui pada Cabang Kecamatan Lima Puluh penyelesaian klaim JHT semakin tahun semakin menurun terutama pada tahun 2021 yang ditangani tepat waktu sebanyak 317 sedangkan yang tidak tepat waktu sebanyak 71 pemohon, sedangkan pada Cabang Kecamatan tampan penyelesaian klaim JHT semakin tahun semakin menurun terutama pada tahun 2021 yang ditangani tepat waktu sebanyak 369 sedangkan yang tidak tepat waktu sebanyak 167 pemohon. Hal ini terlihat bahwa semakin tahun pemohon klaim Jaminan Hari Tua semakin bertambah dan terlihat semakin banyak yang belum ditangani dengan tepat waktu sehingga terlihat belum memberikan kepuasan bagi setiap pemohon Klaim Jaminan Hari Tua.

Berdasarkan uraian diatas bahwa Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Cabang di Kota Pekanbaru belum memberikan kepuasan pelayanan terhadap Pemohon Klaim Jaminan Hari Tua sehingga terlihat banyak pemohon yang belum dapat ditangani dengan tepat waktu 1 hari kerja.

Adapun berikut Analisa dalam penelitian berdasarkan Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru. Berikut dijelaskan hasil tanggapan informan terhadap Indikator-indikator penelitian. Dalam penelitian ini bahwa peneliti telah melaksanakan wawancara kepada 5 orang yang telah ditetapkan melalui

pertanyaan yang diberikan kepada informan semuanya sama sesuai dengan judul penelitian, Berikut Analisa peneliti berdasarkan indikator sebagai berikut :

1. Keadilan

Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya perbedaan. Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru memberikan pelayanan dengan tanpa pandang bulu dengan memberikan pemerataan pelayanan sesuai dengan aturan dan proses pelayanan yang ditetapkan.

a. Pemberian pelayanan secara merata

Pemberian Pelayanan secara merata adalah pemberian pelayanan tanpa pandang bulu baik saudara maupun kerabat dekat pemberian pelayanan sesuai dengan aturan arian yang diberikan terhadap setiap masyarakat pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Lima Puluh Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah memberikan pelayanan secara merata sesuai dengan aturan pelayanan yaitu pemberian pelayanan tanpa pandang bulu atau kerabat dekat melainkan pemberian pelayanan sesuai dengan arian yang diberikan. (Bapak Muhammad Hasbi Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru, hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah memberikan pelayanan secara merata sesuai dengan aturan pelayanan yaitu pemberian pelayanan tanpa pandang bulu atau kerabat dekat melainkan pemberian pelayanan sesuai dengan arian yang ditetapkan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan pemberian pelayanan kesamarataan, yaitu pemberian pelayanan tanpa adanya unsur tertentu tidak adanya perbedayaan pelayanan bagi pemohon pengurusan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT). (Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra, Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru pegawai sudah menerapkan pemberian pelayanan kesamarataan tanpa adanya unsur tertentu tidak adanya perbedayaan pelayanan bagi pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun Berikut wawancara Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah menerapkan pemberian pelayanan mulai dari pengurusan berkas yang kami terima dan penyelesaian berkas, tentunya kami mengutamakan duluan yang daftar sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah menerapkan pemberian pelayanan mulai dari pengurusan berkas dengan mengutamakan pemohon terdahulu yang mendaftar sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai masih memberikan pelayanan tidak sama rata dimana diketahui berkas yang sudah masuk lama belum adanya tindak lanjutnya yang seharusnya adanya himbauan terhadap pemohon. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa sejauh ini pegawai masih ditemui memberikan pelayanan tidak sama rata dimana diketahui berkas yang sudah masuk lama belum adanya tindak lanjutnya yang seharusnya adanya himbauan terhadap pemohon sehingga mengetahui kendala atau kekurangan persyaratan terkait pengurusan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M. Darwin tidak berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai masih mengutamakan orang terdekat dalam penyelesaiannya dimana kalau tidak ada orang yang mengurus dikantor tersebut cenderung lama diselesaikan sehingga kalau ada orang kenalan didalam penyelesaiannya lebih gampang (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M. Darwin, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai masih mengutamakan orang terdekat dalam penyelesaiannya dimana kalau tidak ada orang dalam lama diselesaikannya harus menunggu lama.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap pemberian pelayanan secara merata belum dilakukan dimana masih ada pemohon yang belum adanya himbauan akan berkas yang akan dilengkapi dan kegiatan

pengukuran dilapangan melainkan orang tertentu cepat diselesaikan pengurusannya sampai dengan pencairan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pemberian pelayanan belum dilakukan secara merata sesuai dengan atrian pelayanan melainkan kedekatan dengan pegawai akan lebih dahulu diselesaikan sehingga hal ini memberikan rasa curiga bagi masyarakat pemohon lainnya.

b. Pemberian Pelayanan Tanpa Pandang Bulu

Pemberian Pelayanan tanpa pandang Bulu adalah pemberian pelayanan tanpa didasarkan unsur sogokan, sudara dan kedekatan melainkan pemberian pelayanan sesuai dengan ketentuan aturan yang ditetapkan. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Lima Puluh Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Sejauh ini Pemberian Pelayanan tanpa pandang Bulu sudah kami lakukan siapa yang duluan mendaftar ya itu dulu yang harus diselesaikan. Dan hal itu kami upayakan agar tidak adanya diskriminasi dalam kegiatan pelayanan (Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pemberian Pelayanan tanpa pandang bulu dan diskriminasi bagi pemohon klaim Jaminan Hari Tua.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai memberikan pelayanan tanpa adanya sogokan, maupun kekeluargaan, ya diselesaikan sesuai dengan atrian dan berkas yang lengkap. (Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra, Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru memberikan pelayanan tanpa adanya sogokan maupun kekeluargaan pelayanan diselesaikan sesuai dengan arian dan berkas yang lengkap.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun Berikut wawancara Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh ini kami memberikan pelayanan secara merata tanpa adanya perbedaan mulai dari pengumpulan berkas, kami mendulukan hasil berkas yang lengkap. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru memberikan pelayanan secara merata tanpa adanya perbedaan mulai dari pengumpulan berkas dan mendulukan hasil berkas yang lengkap didalam penyelesaiannya.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai masih belum memberikan pelayanan secara merata hal ini terlihat adanya faktor keluarga hal ini mereka dulukan (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai mendulukan pelayanan terhadap keluarga dalam penyelesaiannya.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M.Darwin tidak berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini kesamarataan pelayanan belum dilakukan pegawai terbukti berkas saya masuk belum adanya himbauan akan kelanjutan namun orang kedekatan dengan pegawai cepat diselesaikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M. Darwin, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa kesamarataan pelayanan belum dilakukan pegawai terbukti berkas yang masuk belum adanya himbauan akan kelanjutan.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa pelayanan kepengurusan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) masih mengedepankan kekeluargaan, kerabat dan unsur tertentu sehingga belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat pemohon lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai dalam kepengurusan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) masih mengedepankan kedekatan dimana terlihat dari berkas yang masuk sejak lama belum dapat diselesaikan dengan banyaknya alasan tertentu sehingga mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya sehingga tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan selama penyelesaian 1 hari kerja.

2. Kemudahan

Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi, tidak menghabiskan energy, serta biayanya mudah dipenuhi Publik, persyaratan dan akses informasi. Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru memberikan pelayanan bersikap perhatian yang tulus dan memberikan respon terhadap masyarakat.

a. Sikap Prihatin Pegawai Dalam Melayani

Sikap prihatin pegawai dalam melayani adalah sejauh mana pegawai bersikap perhatian atas keluhan masyarakat pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk sehingga memberikan kesan yang positif terhadap pemohon. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah melakukan Sikap prihatin pegawai dengan melakukan komunikasi dan bertanya dengan pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan kami.(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah melakukan sikap prihatin pegawai dengan melakukan komunikasi dan bertanya dengan pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan sikap prihatin pegawai dengan menerapkan tingka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar kmunikasi yang terljaln lebih terbuka. (Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra, Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa sikap prihatin pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dengan menerapkan sikap yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar kmunikasi yang terljaln lebih terbuka.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun Berikut wawancara Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Pegawai sudah menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang kami akan dan sudah berikan. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang akan dan sudah dilaksanakan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum semua menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon sementara masyarakat tidak semua yang cekatan nah hal inilah yang membuat masyarakat tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum semua menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk dimana pegawai masih banyak yang cuek dan kurang peduli terhadap pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M.Darwin tidak berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum menerapkan sikap prihatin melalui ramah dalam berkomunikasi dengan kami pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap kami melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum menerapkan sikap prihatin dengan berkomunikasi dengan pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) terkait kendala yang dihadapi.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap sikap prihatin terhadap masyarakat pemohon surat pengurusan pindah penduduk belum

diterapkan dimana pegawai belum tanggap terhadap keluhan pemohon dan belum memberikan solusi atas keluhan masyarakat pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa sikap prihatin pegawai belum diterapkan sehingga masyarakat pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) belum merasa puas dikarenakan keluhan masyarakat belum adanya solusi dan sikap didalam menanggulangnya yang dilakukan pegawai.

b. Bertindak Adil Dalam Memberikan Pelayanan

Bertindak adil dalam memberikan pelayanan adalah upaya pelayanan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru secara merata tanpa adanya pandang bulu. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Lima Puluh Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai dalam memberikan pelayanan sudah menerapkan Bertindak adil dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan secara sehingga pemohon merasa puas atas pelayanan yang diberikan. (Bapak Muhammad Hasbi Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru, hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan sudah menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan secara sehingga pemohon merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar

pencapaian pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan urutan pemohon kepengurusan (Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra, Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai sudah menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar pencapaian pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan urutan pemohon kepengurusan.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun Berikut wawancara Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah bertindak adil dalam memberikan pelayanan dengan tujuan agar tercapaiannya kesamarataan hak bagi pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah bertindak adil dalam memberikan pelayanan dengan tujuan agar tercapaiannya kesamarataan hak bagi pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan dimana masih adanya pemohon yang datang terakhir namun penyelesaiannya duluan hal ini menjadi pertanyaan besar kenapa bisa terjadi. sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dalam memberikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah

Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan dimana masih adanya pemohon yang datang terkhir namun penyelesaiannya duluan hal ini menjadi pertanyaan besar kenapa bisa terjadi.sopan santun.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M.Darwin tidak berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan melainkan masih adanya unsur kedekatan dan keluarga terhadap pencapaian pelayanan yang diberikan bagi masyarakat pemohon. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M. Darwin, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan melainkan masih adanya unsur kedekatan dan keluarga terhadap pencapaian pelayanan yang diberikan bagi masyarakat pemohon.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum memberikan kemudahan bagi pemohon dikarenakan belum adanya pegawai yang mengarahkan akan prosedur dan persyaratan yang akan dilalui serta berkas diterima apa tidaknya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa penerapan kemudahan yang diberikan kantor cabang pekanbaru Klaim Jaminan Hari Tua dalam memberikan pelayanan bahwa belum adanya pegawai khusus dalam memberikan

kemudahan pengurusan kalin jaminan hari tua dalam memberikan arahan prosedur dan persyaratan yang harus dilalui serta berkas diterima atau tidak secara langsung 1 hari kerja sehingga menjadi kebingungan bagi pemohon.

3. Kepedulian

Kepedulian adalah perhatian dengan suasana yang bersahyang sedang berlangsung, seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan public. Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru tanggap dan memberikan informasih terhadap setiap upaya pemberian pelayanan dengan maksimal dengan pegawai memberikan solusi dari keluhan atau himbauan dari masyarakat dalam Klaim Jaminan Hari Tua.

a. Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat

Tanggap terhadap keluhan masyarakat adalah pegawai tanggap apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam Klaim Jaminan Hari Tua penduduk dengan menerima masukan dan himbauan serta memberikan solusi bagi penduduk dalam kepengurusan tersebut. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah menerima apa yang menjadi keluhan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan tyang cepat dan tepat dan hal ini kami juga memberikan solusi atau upaya memberikan pemahaman bagi masyarakat dalam kepengurusan Pindah Pennduduk, memang belum berlangsung dengan baik tapi kami selalu berusaha dalam menanggapi apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam Klaim Jaminan Hari Tua penduduk.(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah menerima apa yang menjadi keluhan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan hal ini dan juga memberikan solusi atau upaya memberikan pemahaman bagi masyarakat dalam kepengurusan Pindah Penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini Pegawai sudah memberikan himbauan atau solusi dari himabauan masyarakat mulai dari lambannya pelayanan kepngurusan, fasilitas pendukung pelayanan dan prosedur dan persyaratan dalam Klaim Jaminan Hari Tua penduduk. (Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra, Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai sudah memberikan himbauan atau solusi dari himabauan masyarakat mulai dari lambannya pelayanan kepengurusan, fasilitas pendukung pelayanan dan prosedur dan persyaratan dalam Klaim Jaminan Hari Tua penduduk dan memberikan solusi.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Adapun Berikut wawancara Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah berupaya dalam menerima himbauan dari penduduk atas pelayanan yang kami berikan dan sejauh ini kami selalu berusaha

dalam menanggapi sehingga apa yang menjadi ketidak nyamanan masyarakat pemohon pengurusan srat pindah penduduk dapat kami arahkan dan atasi. (Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru Bapak Hermansyah hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru suda berupaya dalam menerima himbauan dari penduduk atas pelayanan yang diberikan dan sejauh Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru selalu berusaha dalam menanggapi apa yang menjadi ketidak nyamanan masyarakat pemohon pengurusan srat pindah penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini tanggapan kami sebagai pemohon pengurus Klaim Jaminan Hari Tua penduduk belum disrespon dengan baik dan diterapkan hanya sebatas menerima laporan kami dan tidak adanya tindakan buktinya sejauh ini pelayanan yang diterapkan belum maksimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa masyarakat pemohon pengurus Klaim Jaminan Hari Tua penduduk belum disrespon dengan baik dan diterapkan hanya sebatas menerima laporan dan tidak adanya tindakan dalam menangulangi hambatan dalam pelayanan yang diberikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M.Darwin tidak berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini tanggapan keluhan dari masyarakat dalam pelayanan yang diberikan kanto Kantor Pertanahan belum adanya solusi melankan diabaikan saja. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru atas tanggapan keluhan dari masyarakat dalam pelayanan yang diberikan kanto Kantor Pertanahan belum adanya solusi dalam menunjang keberhasilan pelayanan.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan dari terhadap keluhan masyarakat belum adanya solusi yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam hal pencapaian Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk sehingga masyarakat belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa tanggapan keluhan masyarakat dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) belum ditanggapi oleh pegawai sehingga pelayanan yang diberikan belum adanya perubahan dari sebelumnya.

b. Evaluasi Pencapaian Pelayanan

Evaluasi pencapaian pelayanan adalah sejauh mana pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dapat diterima oleh masyarakat dan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Pencapaian pelayanan yang kami lakukan sudah baik Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk suda dapat diselesaikan meskipun ada beberapa yang belum diselesaikan dengan tepat waktu akan tetapi dapat diselesaikan juga .(Bapak Muhammad Hasbi Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru, hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pencapaian pelayanan yang di lakukan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah baik Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk suda dapat diselesaikan meskipun ada beberapa yang belum diselesaikan dengan tepat waktu.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini waktu penyelesaian Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) belum tepat waktu dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu. (Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra, Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa waktu penyelesaian Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) belum maksimal dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun Berikut wawancara Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur dan kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denagna maksimal. (Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua Bapak Hermansyah hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan ketepatan waktu pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak bahwa Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan sudah memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denagan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini waktu Pelayan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini Pelayan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M.Darwin tidak berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pencapaian waktu pelayan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M. Darwin, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pencapaian waktu pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa waktu pelayanan dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) bahwa masih kurangmaksimal yang ditetapkan satu hari kerja dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama dan kurangnya disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pemberian pelayanan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui pencapaian waktu Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) bahwa pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam waktu pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua penduduk belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian pelayanan bagi masyarakat dan disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak diselesaikan dengan tepat waktu.

4. Kehandalan

Kehandalan adalah kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan didasarkan kemampuan dan ketelitian setiap pegawai dalam bekerja sehingga menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan aturan tupoksi pegawai, hal ini pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga pencapaian pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional prosedur.

a. Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai adalah sejauhmana pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan standar operasional prosedur selama satu hari penyelesaiannya. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Lima Puluh Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Sejauh ini kemampuan pegawai sudah baik dimana pegawai sudah melakukan kinerjanya sesuai dengan aturan dan kemampuannya dan pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan dengan maksimal meskipun ada beberapa pencapaian pelayanan belum dilakukan dengan tepat sasaran namun tetap berusaha memberikan yang terbaik bagi pemohon klaim Jaminan Hari Tua (JHT). (Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa kemampuan pegawai sudah baik dimana pegawai sudah melakukan kinerjanya sesuai dengan

bidang dan kemampuannya dan ketetapan aturan serta pegawai sudah memberikan pelayanan dengan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini Pegawai sudah memiliki kemampuan dalam melaksanakan kinerjanya dengan baik namun yang menjadi masalah bahwa kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan terlambat dalam penyelesaiannya. (Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra, Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai sudah memiliki kemampuan dalam melaksanakan kinerjanya dengan baik namun yang menjadi masalah bahwa kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga hasil pelayanan yang diberikan belum maksimal secara menyeluruh dalam penyelesaiannya.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun Berikut wawancara Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah berupaya dalam memberikan pelayanan dengan baik bagi masyarakat pemohon pengeurusan Klaim Jaminan Hari Tua namun kami akui bahwa masih kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan belum maksimal diselesaikan. (Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah

berupaya dalam memberikan pelayanan dengan baik bagi masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap namun kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan belum maksimal diselesaikan

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil sebagai berikut:

Pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik namun terlihat masih kurangnya jumlah pegawai sehingga pencapaian pelayanan masih tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sudah baik namun terlihat masih kurangnya jumlah pegawai sehingga pencapaian pelayanan masih tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M.Darwin tidak berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pelayanan yang diberikan kanto Kantor Pertanahan bahwa pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal bekerja dimana pelanyan Klaim Jaminan Hari Tua belum dapat diselesaikan dengan tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu sampai beberapa hari penyelesaiannya. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Bapak M.Darwin, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua

(JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal bekerja dimana pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua belum dapat diselesaikan dengan tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu sampai beberapa hari penyelesaiannya.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa penyediaan pelayanan pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum memberikan hasil kinerjanya dengan baik hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dan disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak dapat diselesaikan dengan Standar Operasional prosedur selama 1 hari kerja berkas diterima apa tidak melainkan keyataannya sampai dengan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum memberikan pelayanan dengan maksimal dalam penyelesaian pengurusan Klaim Jaminan Hari Tua 1 hari kerja berkas diterima apa tidak melainkan keyataannya sampai dengan sehari-hari hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dan pegawai belum disiplin dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan belum maksimal diselesaikan.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah pencapaian pelayanan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sejauh mana dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur. Adapun wawancara yang

dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Waktu penyelesaian Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) selama satu hari kerja berkas diterima apa di tolak, Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah berupaya dalam kepengurusannya dengan tepat waktu, memang kami akui belum terlaksana dengan maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan.(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Waktu penyelesaian Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) selama satu hari Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah berupaya dalam kepengurusannya dengan tepat waktunamun belum terlaksana dengan maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini waktu penyelesaian Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) belum maksimal dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu. (Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra, Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa waktu penyelesaian Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) belum maksimal dalam

penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun Berikut wawancara Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakaukan denagna maksimal. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan bahwa kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakaukan denagan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini waktu Pelayan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini Pelayanan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M.Darwin tidak berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini waktu pelayanan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M. Darwin, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa waktu pelayanan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum maksimal.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa waktu pelayanan dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) bahwa masih kurang maksimal dimana penerimaan berkas diterima atau ditolak ditetapkan 1 hari kerja namun melebihi ketetapan hal ini dikarenakan kurangnya pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama dan kurangnya disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru bahwa waktu pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua penduduk belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian pelayanan bagi masyarakat dan disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak diselesaikan dengan tepat waktu.

5. Kenyamanan

Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dari lokasi perparkiran, suasana kantor dan ruang tunggu oleh penerima layanan. Penyediaan sarana prasarana di Kantor Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam menunjang pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap suda tersedia dengan tujuan memberikan pencapaian pelayanan sehingga kegiatan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua dapat diselesaikan dengan optimal.

a. Tersedia loket dan ruang pelayanan

Pemberian pelayanan tidak terlepas dari Tersedia loket dan ruang pelayanan dimana pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sudah menyediakan loket dan ruang tunggu bagi pengurus Klaim Jaminan Hari Tua sehingga masyarakat dalam kepengurusannya merasa diperhatikan dan merasa puas apabila hal tersebut terdida. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Kegiatan pemberian pelayanan dalam Klaim Jaminan Hari Tua penduduk Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru suda menyediakan loket dan ruang tunggu bagi

masyarakat dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) tujuannya adalah memberikan kenyamanan bagi pemohon pelayanan, hal ini kami sediakan loket pelayanan satu saja dan ruang tunggu satu emang tidak terlalu besar tapi cukuplah apabila tidak ramai masyarakat yang melakukan kepengurusan dikantor Kantor Pertanahan. (Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan dalam Klaim Jaminan Hari Tua penduduk Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru suda menyediakan loket dan ruang tunggu bagi masyarakat dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) tujuannya adalah memberikan kenyamanan bagi pemohon pelayanan dengan menyediakan loket pelayanan satu saja dan ruang tunggu.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT), berikut hasil wawancara dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini Pelayanan yang kami berikan melalui penyediaan loket pengurusan dan ruang tunggu sudah tersedia dengan tujuan agar masyarakat dapat nyaman dalam melakukan pengurusan di Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru. Kami akui bahwanya ketersediaan loket tersebut belum maksimal dimana ketika pengunjung ramai harus menunggu. (Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra, Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pelayanan yang Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru melalui sarana prasaranan dengan penyediaan loket pengurusan dan ruang tunggu dengan tujuan agar masyarakat dapat nyaman dalam melakukan

pengurusan di Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru.

Begitu juga pendapat Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami penyediaan sarana prasarana pendukung pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah tersedia dengan tujuan agar masyarakat pemohon dapat menunggu dan menerima pelayanan. Kami akui memang masih belum optimal penyediaan sarana prasarana seperti loket khusus Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) hanya satu loket saja ya disitu semua pengeurusan masyarakat sehingga terkadang memberikan dampak lamayan masyarakat atri didalam pengeurusannya. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah menyediakan sarana prasarana pendukung pelayanan di Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah tersedia dengan tujuan agar masyarakat pemohon dapat menunggu dan menerima pelayanan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil sebagai berikut:

Pelayan yang diberikan Kantor Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah baik namun perlu di tingkatkan lagi seperti penyediaan ruang tunggu diperbesar sehingga masyarakat tidak ada samapai keluar menunggu dan ruangan penerima layanan perlu ditambah sehingga pengurusan cepat diselesaikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pelayan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru perlu di tingkatkan lagi seperti penyediaan ruang tunggu diperbesar sehingga masyarakat tidak ada samapai keluar menunggu dan loket penerima layanan perlu ditambah sehingga pengurusan cepat diselesaikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M.Darwin tidak berhasil sebagai berikut:

Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dimana ruang tunggu yang tersedia masih tergolong kurang besar sehingga sebagian orang harus antri diluar dan loket pelayanan perlu ditambah 2 loket lagi sehingga masyarakat tidak atri untuk menunggu layanan sehingga hal ini mempengaruhi keamanan dan kecepatan pemberian pelayanan sehingga banyak masyarakat belum merasa puas. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M.Darwin tidak berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pelayan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal dimana ruang tunggu yang tersedia masih tergolong kurang besar sehingga banyak orang harus antri diluar dan loket pelayanan masih satu sehingga masyarakat atri untuk menunggu layanan sehingga hal ini mempengaruhi keamanan dan kecepatan pemberian pelayanan.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa penyediaan pelayanan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam penediaan sarana prasarana belum optimal dimana ruang tunggu yang masih sempit sehingga masyarakat harus menunggu diluar dan loket

yang tersedia kurang banyak sehingga penyelesaian pengurusan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) kurang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal memberikan pelayanan melalui penyediaan sarana dan prasarana seperti loket pelayanan yang masih minim dan ruang tunggu yang masih sempit sehingga hal ini belum memberikan dampak keberhasilan pelayanan yang cepat dan tepat.

b. Tersedianya Pegawai Penerima Pelayanan

Tersedianya pegawai penerima pelayanan dalam keKlaim Jaminan Hari Tua (JHT) memberikan dampak terhadap keberhasilan pencapaian pelayanan sehingga dengan jumlah masyarakat yang dilayani tersedianya pegawai yang mencukupi. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Penyediaan pegawai sejauh ini suda maksimal dengan jumlah bagian pelayanan sebanyak 4 orang akan tetapi pada saat ramai memang agak kewalahan namun dapat diselesaikan meskipun akan telat karenaa kurangnya jumlah pegawai. (Bapak Muhammad Hasbi Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru, hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai sudah tersedia namun apabila ramai masyarakat pemohon pegawai masih kurang banyak sehingga pencapaian pelayanan tidak maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah tersedia dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) memang masih kurang seperti kata masyarakat dikarenakan pegawaikan mengurus pelayanan bidang lainnya sehingga mempelama penyelesaia pelayanan. Namun kami dapat menyelesaikan pengurusan yang dilakukan masyarakat kok. (Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra, Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru suda menyediakan pegawai dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) akan tetapi masih kurang dikarenakan pegawaikan mengurus pelayanan bidang lainnya sehngga mempelama penyelesaia pelayanan.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun Berikut wawancara Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denagna maksimal. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan Pegai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan bahwa kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat

ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan dengan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini Pelayan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M.Darwin tidak berhasil sebagai berikut:

Sejuh ini pelayan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M. Darwin, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayan yang diberikan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam

memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa pegawai dalam pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) bahwa masih kurang jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama dikarenakan sebagian pegawai melayani bidang lainnya sehingga pemberian pelayanan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian pelayanan bagi masyarakat sehingga pencapaian pelayanan pada cabang Kecamatan Lima Puluh pada Tahun 2021 ditangani tepat waktu sebanyak 317 pemohon sedangkan yang tidak sebanyak 71 pemohon, begitu juga pada cabang Kecamatan tampan pada Tahun 2021 ditangani tepat waktu sebanyak 369 pemohon sedangkan yang tidak sebanyak 167 pemohon.

6. Kepercayaan

Kepercayaan adalah nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan. Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru memberikan pelayanan dengan sopan santun dengan tujuan agar masyarakat pemohon klaim Jaminan Hari Tua (JHT) merasa puas dan menerima pelayanan dengan baik sesuai dengan kemampuan pegawai dalam memberikan respon dan penerapannya.

a. Keramahan Pegawai

Keramahan Pegawai adalah tingkah laku pegawai yang menimbulkan kesukaan dan kesenangan pemohon pelayanan sehingga masyarakat dapat berinteraksi dengan leluasa dan terbuka. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah melakukan keramahan terhadap pegawai dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon pengurusan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan kami. (Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah melakukan keramahan terhadap pegawai dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan tangka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka. (Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra, Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah

menerapkan tangka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun Berikut wawancara Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah ramah terhadap masyarakat pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang kami akan dan sudah berikan. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah ramah terhadap masyarakat pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang akan dan sudah dilaksanakan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum semua ramah dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon sementara masyarakat tidak semua yang cekatan nah hal inilah yang membuat masyarakat tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum semua ramah dalam memberikan pelayanan dimana pegawai

masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M.Darwin tidak berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum ramah dalam berkomunikasi dengan kami pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap kami melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M. Darwin, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum ramah dalam berkomunikasi dengan pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap keramah pegawai bahwa pegawai belum semua menerapkan sikap yang ramah bagi pemohon Klaim Jaminan Hari Tua penduduk sehingga banyak pemohon yang terkesan enggan bertanya dikarenakan pegawai yang cuek dan tidak menunjukkan sikap yang ramah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa keramahan pegawai dalam pengurusan Klaim Jaminan Hari Tua penduduk belum diterapkan dengan baik dimana diketahui pegawai terlihat tidak acuh terhadap pemohon yang mendatangi Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dan belum memberikan respon terhadap keluhan masyarakat pemohon.

b. Sopan Santun Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan adalah upaya pegawai dalam memberikan komunikasi dengan baik sehingga masyarakat pemohon dapat merasa puas akan upaya pelayanan yang diberikan. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Lima Puluh Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Sejauh ini Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan suda dilakukan dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduuk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan kami..(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa penerapan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah diterapkan dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar kmunikasi yang terljaln lebih terbuka. (Kepala Cabang Klaim Jaminan Hari Tua Kecamatan Tampan Bapak Indra, Senin pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan bagi

masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun Berikut wawancara Pegawai Klaim Jaminan Hari Tua Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan ramah terhadap masyarakat pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbuan masyarakat terkait pelayanan yang kami akan dan sudah berikan. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 7 Februari Tahun 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru sudah sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbuan masyarakat terkait pelayanan yang akan dan sudah dilaksanakan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon sementara masyarakat tidak semua yang cekatan nah hal inilah yang membuat masyarakat tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Ibu Azima pemohon yang berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum semua sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M. Darwin tidak berhasil sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dalam berkomunikasi dengan kami pemohon pengurusan Pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap kami melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik. (Masyarakat pemohon Pengurus Klaim Jaminan Hari Tua Bapak M. Darwin, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum sopan santun dalam memberikan pelayanan melalui berkomunikasi dengan pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) penduduk dimana belum adanya upaya penerapan sapaan atau himbauan terhadap melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan belum diterapkan dengan maksimal dimana diketahui dari beberapa pegawai masih ada pegawai yang belum sopan atau terlihat cuek sehingga masyarakat enggan untuk bertanya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa rasa kepercayaan yang timbul dari pemohon pengurus klaim Jaminan Hari Tua (JHT) timbul dari kesopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan namun hal ini belum

diterapkan dengan baik dimana diketahui sebagian pegawai masih terlihat tidak acuh terhadap pemohon yang mendatangi Kantor cabang BPJS Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru dan belum memberikan respon terhadap keluhan masyarakat pemohon sehingga masyarakat belum percaya akan penyelesaian pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang diberikan.

5.3 Hambatan Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru

Adapun hambatan yang dapat penulis ketahui mengenai Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru meliputi :

1. Keadilan

Diketahui keluhan pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) terlihat bahwa pelayanan yang diberikan pegawai masih adanya unsur mengutamakan orang yang dikenal dan orang terdekat sehingga tidak memberikan pelayanan kesamarataan.

2. Kemudahan

Diketahui pegawai belum memberikan perhatian terhadap pemohon Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) terutama saat melengkapi berkas dan prosedur yang akan diselesaikan dimana pegawai banyak terlihat cuek sehingga pemohon belum merasakan adanya upaya pegawai didalam memberikan perhatian akan keluhan pemohon

3. Kepedulian

Diketahui pelayanan kepegurusan Klaim Jaminan Hari Tua masih membingungkan masyarakat terutama terkait prosedur yang harus dilengkapi masyarakat hal ini dikarenakan pegawai secara khusus belum ada dalam mengarahkan pemohon dalam pemenuhan persyaratan, berkas yang disediakan, dan prosedur yang dilalui sampai dengan selesai sehingga banyak masyarakat pemohon masih bingung sehingga terlihat pegawai belum peduli terhadap keluhan yang dirasakan pemohon.

4. Kehandalan

Diketahui pelayanan kepegurusan Klaim Jaminan Hari Tua masih belum tepatnya waktu dalam penyelesaian pelayanan yang diberikan selama 1 hari kerja berkas diterima apa ditolak melainkan sampai dengan berhari-hari dan belum didukung oleh kemampuan pegawai didalam memberikan pelayanan hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai yang memberikan pelayanan dimana diketahui sebanyak 4 pegawai yang memberikan pelayanan di dalam kantor BPJS klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sehingga pelayanan yang diberikan belum diselesaikan dengan maksimal.

5. Kenyamanan

Bahwa Pelayanan kepegurusan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) belum maksimal terutama sarana prasaran pendukung pelayanan dimana kurang tersedia loket pelayanan, ruang tunggu sehingga loket yang ada

secara menyeluruh melayani kepengurusan lainnya sehingga pencapaian pelayanan tidak maksimal.

6. Kepercayaan

Diketahui kepegurusan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) belum semua pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan sehingga masyarakat pemohon merasa kurang percaya terhadap pelayanan yang diberikan tepat waktu dan memberikan kesan yang kurang baik.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis data penelitian tentang Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru melalui indikator Keadilan, Kemudahan, Kepedulian, Kehandalan, Kenyamanan, Kepercayaan diketahui bahwa pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sudah terlaksana namun belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai secara khusus memberikan pelayanan, belum adanya upaya pegawai dalam memberikan arahan serta solusi dalam kepengurusan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) bagi pemohon, serta pencapaian pengurusan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) berkas diterima apa ditolak selama 1 hari kerja semenjak berkas diterima namun pada kenyataannya sampai dengan beberapa hari sehingga mengakibatkan kurangnya kepuasan pemohon akan pelayanan yang diberikan pegawai.
2. Sementara hambatan dalam Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru bahwa sarana prasarana yang belum memadai terutama loket penerima layanan dimana masih memberikan pelayanan kesamarataan didalam satu loket sehingga memberikan keterlambatan didalam pencapaian pelayanan secara khusus Jaminan Hari Tua (JHT), jumlah pegawai yang masih kurang sebanyak 4 orang sehingga pegawai terlihat lamban didalam pemberian dan penyelesaian pelayanan sehingga klaim Jaminan Hari Tua

(JHT) tidak dapat diselesaikan 1 hari kerja melainkan sampai dengan lima bulan dan lebih sehingga pemohon harus menunggu lama, dan pegawai belum secara menyeluruh perhatian tanggap akan keluhan yang dirasakan pemohon didalam kepengurusan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sehingga masih ditemuinya sebagian pemohon kebingungan yang seharusnya pegawai secara khusus tersedia dalam memberikan pengarah dan kendala yang dirasakan pemohon dengan tujuan agar tercapainya pelayanan yang maksimal dan nyaman bagi pemohon.

B. Saran

1. Sebaiknya Kantor Cabang BPJS Kalim Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru menyediakan sarana- prasarana pendukung pelayanan terutama penyediaan penambahan loket khusus bagi Kalim Jaminan Hari Tua (JHT)
2. Hendaknya Kantor Cabang BPJS Kalim Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru menambah jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan agar pencapaian pelayanan dapat terlaksana dengan maksimal.
3. Hendaknya pegawai Kantor Cabang BPJS Kalim Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru menyediakan pegawai secara khusus didalam menangani keluhan pemohon sehingga pemohon memahami akan prosedur dan persyaratan didalam kepengurusan Kalim Jaminan Hari Tua (JHT).
4. Hendaknya pegawai Kantor Cabang BPJS Kalim Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru memberikan sikap ramah dan sopan terhadap masyarakat kepengurusan Kalim Jaminan Hari Tua (JHT) sehingga memberikan rasa

percaya bagi kinerja pegawai, serta kenyamanan terhadap pemohon Kalim Jaminan Hari Tua (JHT).

5. Sebaiknya Kantor Cabang BPJS Kalim Jaminan Hari Tua (JHT) Kota Pekanbaru menerapkan standar operasinal prosedur didalam kepengurusan Kalim Jaminan Hari Tua (JHT) 1 hari kerja berkas diterima apa tidak.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-buku

- Ali, Faried, 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Afiffuddin. 2010. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Alfabeta. Bandung.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 2006. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Gie. The Liang. 2007. *Pengertian Kedudukan dan Perincian Ilmu Administrasi*, Yogyakarta: Karya kencana.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Hasibuan, Melayu, 2006, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.
- Suprayogi, Sugandi. 2011, *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu*. Bandung: CV. Indra Prahasta
- Monalisa. 2010. *Teori dan Konsep Governance*. Pekanbaru, Uir Press.
- Mustopadidjaja AR. 2003. *SANKRI Buku I prinsip-prinsip penyelenggaraan Negara*, Jakarta, Gunung Agung.
- Manullang, 2004, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.

- Munaf, Yusri. 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru. Marpoyan Tujuh.
- Nasucha, Chaizi, 2004, *Reformasi Administrasi Publik: Teori Dan Praktek*, Jakarta: Grasindo.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Sebuah Rekontruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu . 2011. *Kybernology (Pemerintahan Baru I)* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Nugroho D, Rian. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi*. Jakarta. Gramedia.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Aministrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press. Bandung.
- Sutarto. 2006. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Siagian, P, Sondang. 2003. *Filsafat Administrasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan*. Bandung, Mandar maju.
- Sutarto. 2006. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Mandar Maju, Bandung.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Siagian, P, Sondang. 2003. *Filsafat Administrasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2001. *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Torang Syamsir. 2016. *Organisasi dan Manajemen*. Bandung : CV. Alvabeta.

Widjaja, Haw, 2010. *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Winardi, 2010, *Asas-asas Manajemen*. Gramedia; Bandung.

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 40 Tahun 2004, Jaminan Sosial.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua

