



**GAMBARAN PELAYANAN BIDANG PENANGANAN KEMISKINAN,  
PERLINDUNGAN DAN JAMINAN SOSIAL  
(Studi Pada Program Pelayanan BPJS Gratis Di Dinas Sosial  
Kota Mataram Tahun 2022)**

**Putri Nurbaiti Utama<sup>1</sup>, Rahmad Hidayat<sup>1,2</sup>, Asfaroni Hendra Nazwin<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Mataram

<sup>2</sup>corresponding author: [rahmad\\_dayat22@yahoo.com](mailto:rahmad_dayat22@yahoo.com)

**ABSTRACT**

*The Mataram City Social Service provides BPJS services for free. In practice, there is a problem, namely the administrative completeness service system, namely the large number of administrative completeness requirements required so that the service process becomes hampered. People need more time to spend just on completing administrative requirements. Free BPJS services for the people of Mataram City by the Mataram City Social Service should be more effective and efficient. This research uses a qualitative descriptive type of research to provide an overview of the object under study. Data collection was carried out by interviews, observation and documentation. The results of this research show that BPJS health services for the poor and underprivileged in Mataram City are running smoothly, but several indicators measuring service effectiveness are still not optimal because they are influenced by several inhibiting factors both internal and external. The effectiveness of this free BPJS health service can be seen from several indicators. The indicators used include human adaptability, work performance, job satisfaction, service quality, social integration and evaluation. Several inhibiting factors that exist in the field after the free BPJS program is implemented are the lack of participation from the Mataram city community, the community's understanding ability, and the lack of implementing human resources.*

*Keywords: BPJS; Service Effectiveness; Health Service*



## ABSTRAK

Dinas Sosial Kota Mataram memberikan pelayanan BPJS secara gratis. Dalam praktiknya terdapat masalah yaitu sistem pelayanan kelengkapan administrasi yakni banyaknya syarat-syarat kelengkapan administrasi yang dibutuhkan sehingga proses pelayanan menjadi terhambat. Masyarakat membutuhkan waktu lebih yang digunakan hanya untuk melengkapi kelengkapan administrasi. Pelayanan BPJS gratis bagi masyarakat kota Mataram oleh Dinas Sosial Kota Mataram seharusnya lebih efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran terkait objek yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan BPJS kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu di kota Mataram sudah berjalan lancar, namun beberapa indikator pengukuran efektivitas pelayanan masih belum maksimal karena di pengaruhi oleh beberapa faktor penghambat baik itu dari internal maupun eksternal. Efektivitas pelayanan BPJS kesehatan gratis ini dapat dilihat dari beberapa indikator. Indikator yang digunakan antara lain kemampuan beradaptasi manusia, prestasi kerja, kepuasan kerja, kualitas pelayanan, integrasi sosial dan evaluasi. Beberapa faktor penghambat yang ada di lapangan setelah program BPJS gratis ini dilaksanakan yaitu kurangnya partisipasi masyarakat kota Mataram, kemampuan pemahaman masyarakat, serta adanya keterbatasan sumber daya manusia pelaksana.

**Kata Kunci:** BPJS; Efektivitas Pelayanan; Pelayanan Kesehatan

## PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan organisasi yang memiliki kewenangan mengatur suatu bangsa dan negara, Pemerintah dibentuk untuk melaksanakan suatu aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang ingin dicapai oleh suatu instansi pemerintahan merupakan peningkatan pelayanan yang berkualitas, keamanan, kesejahteraan masyarakat (Pratama, 2018).

Indonesia adalah negara mempunyai kompleksitas wilayah dan masyarakat yang cukup signifikan khususnya dari tatanan budaya serta lingkungan alam sekitar. Sejalan dengan itu pemerintah selaku pelayanan publik harus terus berintegrasi serta beradaptasi dengan perkembangan sosial saat ini yang berorientasi pada faktor jaringan telekomunikasi dan informasi melalui jejaring internet. Birokrasi merupakan suatu sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai/aktor pemerintahan karena berpegang pada hierarki serta jenjang jabatan (Risnawan, 2017).

Fakta penting tentang Indonesia adalah masyarakatnya yang sangat kompleks dengan kebutuhan yang sangat beragam mengharuskan pemerintah semua level untuk mengupayakan ketersediaan layanan sesuai keinginan masyarakat. Indonesia sebagai Negara yang heterogen juga tentunya menjadi masalah tersendiri bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik (R. H. Hidayat et al., 2020).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada sebuah organisasi sesuai dengan tata cara atau pokok aturan pokok yang telah ditetapkan (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022). Sebagaimana yang telah di sampaikan bahwa pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada

masyarakat, tentu sebagai pelaksana pelayanan. Yang dimaksud dengan pelaksana pelayanan publik adalah instansi/lembaga pemerintahan yang meliputi: pertama, satuan kerja/satuan organisasi kementerian. Kedua, Departemen. Ketiga, lembaga pemerintahan non departemen. Keempat, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tertinggi Negara. Kelima, badan usaha milik Negara. Keenam badan hukum milik Negara. Ketujuh badan badan usaha milik daerah. Kedelapan badan instansi milik Negara lainnya, baik pusat dan daerah termasuk dinas-dinas dan badan (Kurniawan, 2017). Melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan serta aktivitasnya untuk tercapainya tujuan bersama (Selva et al., 2016).

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya (Rahmaini, 2021). Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian atau lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera untuk ditingkatkan (Harahap, 2021).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (R. Hidayat & Suryono, 2014). Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat diupayakan terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat

ini sangat mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sebagai contoh hasil dari survei kepuasan pelayanan publik akan dapat lebih mengetahui dari sisi mana pelayanan yang diberikan dianggap kurang memuaskan (Kurniawan, 2017).

Pemerintah Indonesia sudah menyelenggarakan berbagai layanan social melalui program Badan Penyelenggara Layanan Sosial (BPJS), termasuk layanan kesehatan masyarakat yang dikenal dengan BPJS Kesehatan. BPJS kesehatan di tetapkan pada UU Nomor 24 Tahun 2011, dimana ini merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang merupakan badan hukum milik publik yang diamanatkan eksklusif oleh pemerintah guna melaksanakan jaminan kesehatan yang di peruntukkan kepada seluruh masyarakat Indonesia. BPJS peruntukkan agar dapat memberikan perlindungan terhadap seluruh kalangan warga untuk memperoleh akses kesehatan secara menyeluruh sehingga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat (Handayani et al., 2017). BPJS diberbagai daerah di Indonesia melakukan berbagai kerjasama dengan pemerintah daerah guna memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.

Pemerintah kota Mataram melalui Dinas Sosial memberikan pelayanan kesejahteraan yang berkaitan dengan masalah kemiskinan. Dinas ini juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai arahan Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk menjadi penyelenggara pelayanan yang baik maka semua aspek pelayanan harus diperjelas mulai dari prosedur, persyaratan, waktu, biaya, sampai dengan adanya maklumat pelayanan yang menunjukkan komitmen untuk melayani dengan baik (R. H. Hidayat et al., 2020).

Dinas Sosial Kota Mataram dalam memberikan pelayanan BPJS gratis

terdapat beberapa masalah yang harus segera ditangani seperti masih tidak jelasnya persyaratan yang harus disediakan oleh masyarakat ketika ingin memperoleh layanan (Wijayanti, 2020). Hal ini membuat waktu pelayanan mejadi lebih lama karena ketidakjelasan informasi terkait persyaratan tersebut. Ini masih mencerminkan penyakit birokrasi dengan anggapan persyaratan yang *ruwet*. Padahal perSyaratan (administrasi) adalah awal untuk masyarakat memperoleh layanan publik.

Lebih lanjut terkait permasalahan diatas, terlihat masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ini akan kembali mendatangi Dinas Sosial untuk melengkapi berkas mereka. Terkadang terlihat masyarakat yang sudah berusia lanjut ikut mengurus kelengkapan berkas mereka. Ini tentu akan menyulitkan masyarakat yang seharusnya ingin segera mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat, justru menjadi lebih lama. Seharusnya di era digital sekarang, pelayanan bisa diperoleh dengan mudah dan cepat kalau menggggunakan bantuan teknologi. Namun tidak semuanya bisa paham dan menggunakan teknologi, terutama masyarakat yang sudah memiliki usia tua tanpa didampingi oleh pihak keluarga.

Penelitian terdahulu terkait peran Dinas Sosial dibeberapa tempat pernah dilakukan, seperti oleh Ariska Suriyanti pada tahun 2021 dengan judul Peran Dinas Sosial Dalam Penanganan Fakir Miskin di Kota Makassar. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran pemerintah sebagai regulator dalam menangani fakir miskin oleh dinas sosial dengan memberikan bantuan kepada masyarakat masih belum terlaksana dengan baik. Hal ini karena melalui pendataan yang lama, bukan yang terbaru. Masyarakat tidak langsung serta merta menerima bantuan tetapi ada klarifikasi khusus harus dipenuhi. Terkait adanya persyaratan yang rumit, maka perlunya diringankan

oleh Dinas Sosial dalam penerimaan tersebut. Penelitian lain juga dilakukan oleh Yuyun Yuliana di tahun 2022 dengan judul Efektivitas Kinerja Pegawai Sub Bagian Penanganan Fakir Miskin Dalam Bantuan Hibah Kube di Dinas Sosial Provinsi NTB. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Sosial Provinsi NTB sudah dikatakan efektif melaksanakan salah satu programnya yaitu hibah Kube dengan tingkatan mencapai 85 persen.

Dinas Sosial Kota Mataram diharapkan menyediakan pelayanan BPJS gratis berbasis online dan mudah tanpa harus datang ke Dinas Sosial kota Mataram. Pelayanan berbasis online diperuntukkan kepada masyarakat yang tidak dapat datang ke Dinas Sosial untuk melengkapi syarat administrasi terkhusus bagi masyarakat yang terhalang oleh beberapa kendala khusus. Berbagai aplikasi harus bisa di optimalisasi untuk meningkatkan pelayanan informasi (Mahmuda et al., 2022). Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini menjadi penting dilakukan untuk melihat gambaran efektivitas pelayanan bidang penanganan kemiskinan, perlindungan dan jaminan sosial pada program pelayanan BPJS gratis kota Mataram serta faktor penghambatnya.

## **KAJIAN TEORI**

### **1. Efektivitas**

Efektivitas berasal dari kata “efek” yang bermakna akibat atau yang mempengaruhi, kata efektif berarti adanya pengaruh, akibat dari sesuatu, jadi efektivitas mengandung makna suatu keberhasilan setelah melakukan sesuatu. Efektivitas adalah konsep yang sangat penting dalam suatu kebijakan dikarenakan dapat memberikan sebuah gambaran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Semakin sempurna maka pencapaian tujuan dikatakan semakin efektif pula proses

yang dilakukan tersebut (Rachmayuniawati, 2019).

Secara Etimologis kata efektif yang merupakan padanan kata dari bahasa Inggris yaitu “*effective*”. Arti dari kata tersebut adalah berhasil atau sesuatu yang dilaksanakan berhasil dengan baik. Kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat serta membawa hasil. Menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) Efektifitas merupakan daya guna, keaktifan serta terdapat kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dan tujuan yang ingin dicapai (Azizah, 2018).

Menurut pendapat Siagin berpendapat bahwa efektivitas yaitu pengelolaan sarana, prasarana dan sumber daya didalam jumlah yang telah ditentukan dengan sadar untuk mencapai sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dilaksanakan. Efektivitas menerangkan sebuah keberhasilan yang dapat diukur dari sisi tidak tercapai atau tercapainya sasaran yang ditetapkan di awal (Rachmayuniawati, 2019).

Menurut Schemerhon R. Jr mengatakan bahwa “Efektivitas adalah pencapaian target atau sasaran output yang diukur melalui perbandingan output anggaran dengan output realisasi, jika output anggaran lebih besar daripada output realisasi maka dapat dikatakan efektif”. Sejalan dengan pengertian efektifitas menurut Saksono (Rachmayuniawati, 2019) berpendapat bahwa efektivitas merupakan seberapa besar tingkat kelekatan output yang dicapai dengan output yang diharapkan dari sejumlah input.

Dari pengertian efektifitas diatas, maka penulis dapat menyimpulkan efektivitas merupakan suatu ukuran yang menerangkan seberapa jauh (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang sudah tercapai oleh manajemen, yang dimana target tersebut telah ditentukan sebelumnya.

## 2. Ukuran Efektivitas

Menurut Richard dan M. Steers dalam (Mansfield, 2006) diketahui beberapa alat ukur yang digunakan yaitu:

- a) Kemampuan dalam beradaptasi manusia memiliki batas. Oleh karena itu manusia harus bekerja sama dengan manusia lainnya dalam mencapai tujuan dan kebutuhan mereka. Wadah untuk bekerja sama ada dalam organisasi. Sehingga salah kunci keberhasilan organisasi adalah kemampuan Kerjasama. Setiap anggota dalam organisasi harus mampu beradaptasi untuk mewujudkan cita-cita organisasi sekaligus cita-cita organisasi.
- b) Prestasi Kerja, yaitu terlaksananya pekerjaan sesuai yang sudah ditentukan. Hal ini tentu melalui aspek kemampuan, pengalaman, integritas, dan waktu. Pelaksanaan tugas untuk mencapai prestasi tentu harus disertai dengan rasa tanggungjawab yang besar.
- c) Kepuasan kerja, yaitu rasa bahagia atas terselesainya pekerjaan yang ditugaskan pada seorang pekerja atas kontribusinya dalam suatu organisasi. Hal ini sangat erat kaitannya dengan kepuasan akan gaji dan reward yang diberikan terhadap kontribusi yang diberikan untuk pencapaian tujuan organisasi tersebut. Kepuasan kerja akan mendukung seseorang untuk tetap konsisten memberikan yang terbaik bagi organisasi tempat dia merasa dihargai dan dibutuhkan.
- d) Kualitas, yaitu tingkatan nilai atas suatu produk atau jasa yang diberikan oleh suatu organisasi. Hal ini terkait bagaimana organisasi bisa bekerja secara efektif. Tujuan yang sudah ditetapkan bisa dicapai dengan hambatan yang tidak terlalu besar atau masih bisa diperbaiki. Begitu juga dengan produk dan jasa yang

diberikan sesuai harapan penerima layanan organisasi.

- e) Evaluasi oleh pihak eksternal dalam suatu organisasi atau unit organisasi yang dilakukan oleh pihak eksternal (individu atau organisasi). Hasil evaluasi eksternal digunakan untuk proses penilain yang lebih objektif. Hal ini juga untuk mendapat dukungan Masyarakat umum untuk suatu organisasi.

Deskripsikan ukuran efektivitas oleh Duncan dalam (Rachmayuniawati, 2019) yaitu:

- a) Prestasi kinerja, merupakan hasil yang diraih individu sebagai bentuk proses didalam suatu organisasi demi pencapaian tujuan akhir organisasi. Dimana hal itu memerlukan adaptasi dalam setiap tahapannya.
- b) Integrasi, adalah ukuran kemampuan suatu organisasi untuk melakukan, sosialisasi, pembangunan konsensus serta komunikasi dengan berbagai organisasi lain.

Efektivitas dapat diukur dengan melihat hasil kerja yang dicapai organisasi. Efektivitas dapat diukur dari seberapa suksesnya dalam mencapai tujuannya, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut telah berfungsi secara efektif. Yang terpenting, efektivitas tidak mengatakan apa-apa tentang besarnya biaya untuk pencapaian tujuan itu. Intinya menitikberatkan pada proses berbagai kegiatan atau proyek yang mendukung tercapinya tujuan yang sudah ditentukan secara bertahap. Karena sesuatu terkadang tidak bisa tercapai secara menyeluruh dalam waktu yang bersamaan (Hidayat et al., 2019).

## METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi terkait objek yang diteliti (Mustamin et al., 2021). Wawancara mendalam dilakukan dengan pelaksana program, yaitu dari Dinas Sosial Kota Mataram seperti kepala Dinas Sosial, kepala seksi jaminan sosial serta beberapa staf pelaksana kegiatan terkait dengan tugas dan fungsinya. Wawancara juga dilakukan dengan para penerima manfaat layanan program ini pada tahun 2022. Observasi juga dilakukan peneliti untuk menkonfirmasi kesesuaian data yang diperoleh sehingga menjadi sesuai dan akurat. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan landasan teori yang dikaitkan dengan fakta yang diperoleh dilapangan (Afzal & Hidayat, 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Sosial Kota Mataram bertugas menjalankan urusan pemerintahan daerah sebagian menurut dasarnya, khususnya ranah bidang sosial. Dinas Sosial Kota Mataram dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota (PERWAL) Kota Mataram No. 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Mataram sebagai dinas dengan *leading sector* program pelayanan BPJS gratis di Kota Mataram, terutama Bidang Penanganan Kemiskinan, Pelindungan dan Jaminan Sosial.

Visi Misi Dinas Sosial Kota Mataram yaitu bakti sosial di Kota Mataram adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Misi Dinas Sosial Kota Mataram adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan profesionalisme Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di bidang

- perindungan sosial, jaminan sosial, pemberdayaan dan rehabilitasi sosial
2. Meningkatkan rasa optimisme dan kehidupan masyarakat yang harmonis.
3. Memberdayakan individu, keluarga dan masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.
4. Meningkatkan dan mengembangkan potensi sumber daya manusia, memperkuat sistem perlindungan sosial dan jaminan sosial.
5. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar dinas/dinas/instansi daerah provinsi dan pusat.

Adapun tujuan Dinas Sosial Kota Mataram yaitu:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan sosial yang baik dan mewujudkan otonomi daerah bagi penyandang masalah perlindungan sosial (PMKS).
2. Peningkatan pemanfaatan sumber daya dan potensi peralatan (struktural dan fungsional) yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai untuk memungkinkan terselenggaranya pelayanan di bidang perlindungan sosial secara cepat, berkualitas dan memuaskan.
3. Meningkatkan koordinasi sosial dan keterlibatan masyarakat/stakeholder, khususnya pemerhati lembaga sosial dan organisasi kemasyarakatan dan kesejahteraan sosial masyarakat lembaga.

Kota Mataram memiliki jumlah orang miskin yang cukup banyak. Terutama pada tahun 2021 meningkat menjadi 44.450 dari sebelumnya tahun 2020 sebesar 41.800 orang, hal ini akibat pandemi covid-19 yang melanda hampir seluruh dunia dan bencana gempa bumi yang melanda pulau Lombok sehingga menyebabkan kenaikan jumlah penduduk miskin dimana masyarakat tidak mempunyai kemampuan memenuhi

kebutuhan dasar (*basic needs*) (R. H. Hidayat et al., 2020). Untuk lebih detail

bisa dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Data Jumlah Penduduk Miskin Kota Mataram**

Rincian Data Kemiskinan	Data Kemiskinan		
	2019	2020	2021
Penduduk Miskin (Jiwa)	43.190	41.800	44.450
Presentase Penduduk Miskin (%)	8,92	8,47	8,65

Sumber: BPS, 2022

Berdasarkan total Masyarakat miskin, keberadaan program ini sangatlah membantu masyarakat kota Mataram. Terlebih pemerintah kota Mataram telah mengimplementasikan UHC (*Universal Health Coverage*) sejak awal tahun 2022 dengan BPJS Kesehatan. Ini artinya, walaupun jumlah masyarakat miskin di kota Mataram sebanyak 44.450 orang,

namun keberadaan program ini bahkan sudah mencapai dan mampu memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat sebanyak 428.799 orang atau sekitar 96,36 persen dari seluruh jumlah masyarakat kota Mataram (Midiyawati & Purnama, 2018). Untuk lebih detailnya bisa dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 2. Kepesertaan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Mataram**

Jumlah Penduduk 2022	PBI APBN	PD- PEMDA	Segmen Peserta			Peserta UHC	%
			PPU	PBPU	BP		
444.974	162.492	62.495	145.446	47.94 3	10.42 3	428.799	96,36

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Mataram Tahun 2022.

Keterangan:

- PBI APBN : Penerima Bantuan Iuran (Anggaran Pendapatan Belanja Negara)
- PD-PEMDA: Penduduk-Pemerintah Daerah
- PPU : Pekerja Penerima Upah
- PBPU : Pekerja Bukan Penerima Upah
- BP : Bukan Pekerja
- UHC : *Universal Health Coverage*

Hal ini sesuai dengan pernyataan kepala Dinas Sosial Kota Mataram yang menyatakan bahwa: “Masyarakat kota mataram yang tidak mampu dan masuk DTKS, bisa mendapatkan layanan pengobatan gratis dari pemerintah kota Mataram. Meskipun tidak punya kartu BPJS Kesehatan. Tinggal menunjukkan NIK Kota Mataram”.

Menambahkan hal diatas, Kepala Seksi Jaminan Sosial mengatakan bahwa: “Program ini adalah bentuk adaptasi dari keinginan walikota memberikan pelayanan kesehatan yang gratis dan

bermutu kepada seluruh masyarakat kota Mataram. Tugas kami adalah menjaga kualitas pelayanan. Kami layani masyarakat berusaha dengan standart pelayanan, kami respon dengan ramah, sebisa mungkin kami selesaikan dengan cepat kedepannya dapat memberikan pelayanan prima lebih baik dari sebelumnya”.

Pendapat salah satu Masyarakat yang ditemui saat mengurus pelayanan ini menyampaikan bahwa mereka sangat terbantu dengan program ini. Terlebih pada saat terjadinya covid 19 yang melanda di tahun sebelumnya: “Sekarang saya gak perlu punya kartu BPJS untuk berobat, sekarang sudah pakai KTP mbak, ini sangat praktis, saya senang”.

Sedangkan terkait dengan faktor pengambat yaitu kurangnya partisipasi masyarakat saat program ini di sosialisasikan. Hal ini disampaikan oleh pihak Dinas Sosial yang menyatakan bahwa: “Saat kami melakukan sosialisasi khususnya di desa masyarakat yang hadir hanya beberapa saja padahal informasi ini sangat penting untuk masyarakat ketahui”.

### **Efektivitas Pelayanan Program Pelayanan BPJS Gratis**

Pada bagian ini peneliti akan membahas hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan bidang penanganan kemiskinan, perlindungan dan jaminan sosial pada program pelayanan BPJS Gratis di Dinas Sosial kota Mataram pada Tahun 2022. Penelitian ini di dasari pada teori menurut (Richard M. Steers, 1980) dilaksanakan melalui observasi dan wawancara mendalam di lapangan. Teori Richard dan M. Steers (1985:11) untuk dapat mengukur efektivitas suatu pelayanan terdapat lima unsur antara lain, kemampuan beradaptasi manusia, prestasi kerja, kepuasan kerja, kualitas pelayanan, dan evaluasi, ditambah faktor intergrasi sosial.

Pelaksanaan program ini pada intinya melibatkan Dinas Sosial dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram. Hal ini sesuai yang tercantum dalam Peraturan Walikota Mataram Nomor: 29 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Kesehatan Bagi Warga Miskin Dan Tidak Mampu Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Bahwa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram sebagai unsur pelaksana teknis operasional dinas kesehatan yang bersifat fungsional dalam tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis serta menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum daerah (Dinas Sosial Kota Mataram, 2022).

### ***Kemampuan Beradaptasi***

Kemampuan beradaptasi manusia merupakan peranan yang penting dalam suatu organisasi ketika menjalankan tugasnya. Dimana setiap manusia terbatas dalam segala hal, keterbatasan tersebut mengharuskan seseorang/individu agar mampu bekerjasama dalam pemenuhan kebutuhannya. Syarat kunci di dalam suatu organisasi adalah bekerjasama dengan individu lain sehingga dapat mencapai tujuannya. Bagi seluruh individu yang terlibat dalam suatu organisasi diharapkan mampu untuk beradaptasi dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan SDM dalam beradaptasi sudah dilakukan dengan baik, dilihat dari segi sesama rekan kerja ketika timbul permasalahan yang tidak diinginkan khususnya, pada kedisiplinan rekan kerja begitupun dengan masyarakat dalam melakukan pendekatan dengan cara memahami permasalahan, memberikan solusi hingga di tindaklanjuti berdasarkan aturan yang berlaku (Nurrahman et al., 2021). Keluhan dan adaptasi ini umumnya terkait dengan SOP dalam memberikan layanan oleh para pegawai, dan oleh masyarakat penerima layanan di Dinas Sosial Kota Mataram.

Adapun SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan BPJS gratis di Dinas Sosial Kota Mataram:

1. Masyarakat yang tidak mempunyai biaya kesehatan mendatangi dinas sosial kota Mataram untuk di terbitkan surat rekomendasi gratis biaya berobat dengan tujuan RSUD (Rumah sakit umum daerah) kota Mataram.
2. Melampirkan beberapa persyaratan untuk pelayanan rawat inap dan rawat jalan:
  - a. Fotocopy KK (Kartu keluarga)
  - b. Fotocopy KTP (Kartu tanda penduduk)
  - c. Melampirkan surat rujukan dari puskesmas setempat
  - d. Surat keterangan tidak mampu dari kelurahan setempat
  - e. Akta kelahiran (bagi bayi yang belum masuk ke KK)
3. Melampirkan beberapa persyaratan untuk pelayanan ibu bersalin:
  - a. Fotocopy KK (Kartu keluarga)
  - b. Fotocopy KTP (Kartu tanda penduduk)
  - c. Melampirkan surat rujukan dari puskesmas setempat
  - d. Surat keterangan tidak mampu dari kelurahan setempat
  - e. Fotocopy buku KIA (Kesehatan ibu dan anak)
4. Persyaratan sudah dilengkapi maka akan di proses untuk membuat surat rekomendasi biaya berobat tujuan RSUD kota Mataram

5. Surat terbit, lalu masyarakat menunjukkan ke bagian RSUD kota Mataram untuk mendapat pelayanan sesuai yang dibutuhkan.

Dinas Sosial Kota Mataram dalam bekerja memberikan pelayanan perlu juga untuk memperhatikan keluhan masyarakat. Ini terkait untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti layanan yang mudah dan praktis, sehingga diperoleh solusi untuk memperbaiki layanan. Ini biasanya dilakukan dengan cara mengadakan survei kepuasan masyarakat yang memang diwajibkan untuk proses perbaikan layanan, begitu juga dalam layanan BPJS gratis ini. Dilihat dari segi petugas dinas sosial kota Mataram dalam memberikan pemahaman terkait dengan persyaratan yang dilengkapi, petugas segera memberikan pemahaman dan pengarahan kepada masyarakat yang masih kesulitan dengan persyaratan tersebut. Sikap petugas dalam melayani membuat masyarakat senang dan merasa terbantu. Kompetensi pegawai ikut menentukan jalannya pelayanan dengan baik (Mahmuda et al., 2022).

Di Kota Mataram khususnya bidang Penanganan Kemiskinan, Perlindungan Dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kota Mataram terdapat pelayanan BPJS gratis yang diberikan kepada masyarakat kota Mataram. Berikut datanya pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3. Data Pengaduan Masyarakat**

No	Jenis Pelayanan	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1.	Pelayanan BPJS Gratis	1.828	2.721	2.165	948
2.	Kartu BPJS Reaktif	82	242	298	42
3.	BPNT (Saldo Kosong)	178	230	298	0
4.	BST	0	60	0	0
5.	Surat Keterangan DTKS (KIP)	0	0	304	383
6.	Santunan Kematian	0	1.620	1.570	671
7.	BPNT (Kartu hilang, rusak dan terblokir	0	0	0	13
8.	PKH (Kartu hilang, rusak, dan terblokir	472	815	895	428
<b>Jumlah</b>		<b>2.636</b>	<b>5.578</b>	<b>5530</b>	<b>2.544</b>

Sumber: Dinas Sosial Kota Mataram tahun 2022

Begitu banyak pelayanan administratif yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Mataram yang dimana penerima layanan harus melampirkan berkas-berkas yang wajib di cantumkan sebelum pelayanan diproses. Khususnya pada program pelayanan BPJS Gratis berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa setiap tahun nya mengalami kenaikan pada saat covid 19. Jumlah pengaduan dibandingkan jumlah pelayanan program lainnya, hal ini membuktikan bahwa pelayanan BPJS gratis sangat dibutuhkan oleh masyarakat kota Mataram.

Pelayanan BPJS gratis pada tahun 2019 sejumlah 1.828 yang melakukan pengaduan, selanjutnya pada tahun 2020 sejumlah 2.721 orang, tahun 2021 sejumlah 2.165 orang. Selama dua tahun di masa pandemik pelayanan terus meningkat. Namun ketika keadaan mulai normal pada tahun 2022, keluhan dan pengaduan masyarakat sudah berkurang signifikan dengan jumlah 948. Pada tahun 2022 total jumlah aduan masyarakat mengalami penurunan ini disebabkan karena pelayanan BPJS gratis untuk surat rekomendasi gratis biaya berobat tidak di terbitkan kembali surat tersebut, semenjak tahun 2022 hal ini disebabkan karena

masyarakat miskin dan tidak mampu dalam membiayai pengobatan kesehatannya cukup menunjukkan e-ktip di RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) kota Mataram sudah dapat dilayani oleh rumah sakit.

Dinas sosial kota Mataram dalam memberikan pelayanan program BPJS gratis dilaksanakan dengan baik, dilihat dari kemampuan beradaptasi manusia yang dilakukan dengan sesama rekan kerja maupun dengan masyarakat terbukti pada bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat begitu responsive serta kerjasama dengan rekan kerja apabila terjadi hambatan maupun kesulitan namun, masih terdapat petugas yang melihat orang dari dari kelas BPJS sehingga tidak menjadi prioritas untuk dilayani walaupun pada akhirnya akan dilayani.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Richard M. Steers, 1980) tentang kemampuan beradaptasi manusia. Kemampuan dalam beradaptasi manusia merupakan solusi bagi keterbatasannya. Hal itu membuat manusia bekerja dengan manusia lain dalam pemenuhan berbagai kebutuhannya. Kerjasama merupakan kunci keberhasilan dalam suatu organisasi, sehingga bisa

mencapai tujuannya. Setiap manusia sebagai individu dalam berorganisasi dibutuhkan kemampuan adaptif pada proses saat mereka bekerja.

### ***Prestasi Kerja***

Prestasi kerja dalam suatu organisasi sangat penting untuk diterapkan. Prestasi ini muncul dari kemampuan para pegawai bekerja sesuai dengan target yang sudah ditetapkan oleh Dinas Sosial, salah satunya mewujudkan kota Mataram yang mampu menerapkan UHC (*Universal Health Coverage*) dengan persentase yang sangat tinggi. Dimana ini menunjukkan bahwa hampir seluruh masyarakat kota Mataram akan memperoleh pelayanan kesehatan secara gratis. Hal ini menunjukkan hasil kerja keras dari Dinas Sosial, salah satunya bidang jaminan sosial.

Adanya berbagai pelatihan yang diperoleh pegawai Dinas Sosial dalam melayani seperti pelatihan proses pendataan yang cepat dan tepat. Pelatihan ini sebagai bentuk usaha dalam mengembangkan kemampuan, keterampilan dan pengalaman pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tentu wajar dilakukan oleh suatu organisasi yang selalu mengembangkan kompetensi individu pegawai sesuai dengan tugas dan fungsinya (Nurrahman et al., 2022).

Hal yang masih terlihat kurang dari pelayanan di Dinas Sosial ini adalah terkait masih adanya beberapa pegawai yang dari segi sikap masih kurang baik hal ini dapat dilihat ketika petugas seringkali bercerita pada saat jam bekerja, sikap pegawai dalam pelayanan membuat masyarakat terganggu dan merasa tidak dilayani dengan serius. Ini membuat citra dan integritas petugas yang dianggap oleh masyarakat terkesan buruk akibat aspek sikap. Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Richard M. Steers, 1980) tentang prestasi kerja bahwa pelaksanaan tugas oleh anggota organisasi

dengan melihat aspek kemampuan, pengalaman, integritas, dan waktu. Berdasarkan hal ini maka ditarik kesimpulan bahwa adanya keterampilan, pengalaman, integritas dan waktu yang dilaksanakan oleh pekerja, maka tupoksi yang dibebankan bisa diwujudkan dengan penuh rasa bertanggungjawab. Dinas sosial kota Mataram sudah berjalan dengan baik berkat melakukan beberapa pelatihan sebagai bentuk untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki beberapa penekanan diatas yaitu, kemampuan, pengalaman, integritas dan waktu.

### ***Kepuasan Kerja***

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara terkait kepuasan kerja, para pegawai merasa puas dengan apa yang mereka sudah kerjakan. Para pegawai di bidang jaminan sosial menganggap bahwa tingkat persentase jumlah masyarakat yang bisa mendapatkan pelayanan kesehatan gratis yang tinggi di kota Mataram adalah hasil pendataan mereka. Masyarakat kota Mataram. Para pegawai juga terkadang mendapat kesan puas dan ucapan terimakasih dari masyarakat yang telah banyak terbantu dari layanan ini.

Kepuasan kerja pegawai Dinas Sosial Kota Mataram merasa puas dan sudah melaksanakan tugasnya dengan baik terbukti dilihat dari hasil pencapaian yang telah dilakukan yaitu pemerintah kota Mataram sudah bekerja dengan maksimal untuk dapat terealisasinya program UHC (*Universal Health Coverage*) artinya masyarakat kota Mataram sudah mencapai 95 % kepesertaan anggota terdaftar BPJS gratis. Masyarakat memberikan tanggapan terkait pelayanan yang diberikan adanya program BPJS gratis sangat bermanfaat bagi masyarakat kota Mataram. Dalam pelaksanaan program pelayanan BPJS gratis masyarakat yang masih mengeluh menganggap bahwa pelayanan Dinas Sosial kota terbelit-belit dan lama,

penyebab dari tanggapan masyarakat merasa kurang puas dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya masyarakat masih belum memahami aturan dan syarat yang berlaku mengenai program BPJS gratis, adanya keterbatasan infrastruktur komputer yang disediakan terbatas, serta petugas yang bekerja hanya dua orang saja faktor inilah yang menyebabkan masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang di terima dari dinas sosial kota Mataram. Kepuasan kerja yang ditemukan dilapangan berbanding lurus dengan teori yang dikemukakan oleh (Richard M. Steers, 1980) tentang indikator ukuran efektivitas menyatakan bahwa kepuasan kerja diartikan sebagai tingkat kepuasan yang diperoleh individu terkait fungsinya pada suatu lembaga organisasi atau pekerjaan. Kepuasan ini bisa dipengaruhi oleh beberapa aspek termasuk situasi dalam organisasi tempat dia berada.

#### ***Kualitas Pelayanan***

Dalam menentukan efektivitas kinerja organisasi dapat dilihat dari kualitas pelayanan atau disebut dengan produk inti, kualitas dapat mengambil banyak bentuk organisasi. Hal utama dilihat dari jasa dan jenis produk yang

dihasilkan oleh organisasi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa dinas sosial kota Mataram dalam melayani masyarakat khususnya pada program pelayanan BPJS gratis selalu mengusahakan memberikan pelayanan terbaik, petugas dituntut untuk mengerti dan memahami segala bentuk keluhan masyarakat, hakikatnya dinas sosial sebagai pelayan masyarakat dalam menghadapi masyarakat wajib melayani dengan sepenuh hati, mengerti apapun kondisi masyarakat khususnya secara emosional.

Kualitas pelayanan yang berikan kepada masyarakat sudah baik dikarenakan rekomendasi gratis biaya berobat yang telah diterbitkan langsung diusulkan sebagai penerima BPJS gratis dan masyarakat tidak perlu datang ke dinas sosial untuk mengurus dan melampirkan berbagai macam berkas, dimana dinas sosial bertugas sebagai tim verifikasi dan validasi data sebelum diterbitkan rekomendasi gratis biaya berobat tujuan RSUD kota Mataram yang dibiayai oleh anggaran pemerintah daerah dengan besaran anggaran sebagai berikut.

**Tabel 4. Anggaran Verifikasi Dan Validasi Data Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Gratis (PBI JK) Tahun 2022**

Pemerintah Kota	Kota Mataram
Unit Organisasi	Dinas Sosial Kota Mataram
Program	Program Jaminan Sosial Keluarga
Sasaran Program	Fakir miskin dan orang tidak mampu
Kegiatan	Verifikasi dan Validasi data PBI JK
Anggaran	Rp. 43.768.266,-

Sumber: Dinas Sosial Kota Mataram Tahun 2022

Melihat dari besaran anggaran tersebut adalah menjadi komitmen pemerintah kota dalam menyelesaikan persoalan kesehatan secara bertahap. Sasaran spesifik dari program tersebut adalah masyarakat tidak mampu dan tidak memiliki BPJS mandiri. Sekalipun

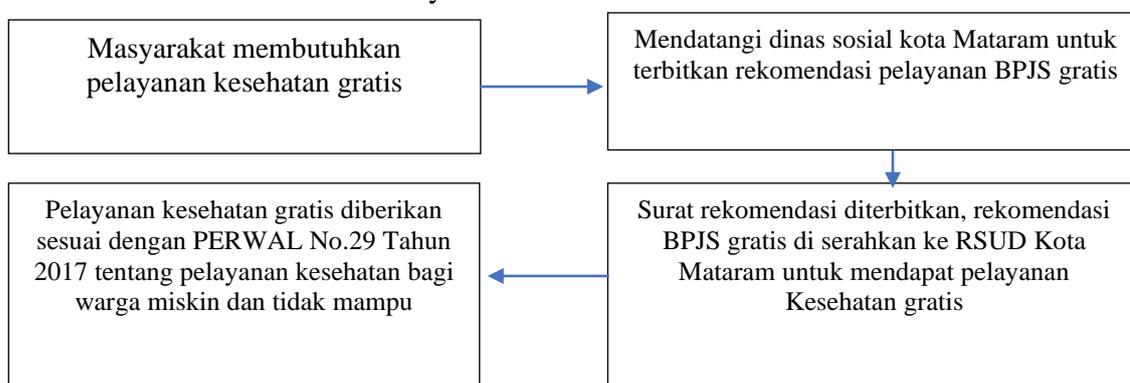
masyarakat tersebut keadaan ekonominya memang tergolong masyarakat tidak mampu, kecuali masyarakat yang bersangkutan menggunakan BPJS mandiri yang berada dikelas tiga maka bisa dibantu dengan cara mengundurkan diri dari BPJS mandiri dengan syarat yang

berlaku, tetapi masyarakat tersebut harus bersedia di tempatkan pada BPJS kelas tiga yang ditanggung oleh pemerintah.

Masih terdapat sedikit kendala yang dialami oleh masyarakat dilapangan, seperti adanya beberapa orang yang ditolak pelayanannya oleh pihak RSUD. Hal ini terkait adanya data ganda yang dimiliki oleh masyarakat. Kendala seperti ini hanya sedikit jumlahnya. Masyarakat hanya perlu untuk melakukan sinkronisasi data di Dinas Sosial karena pada dasarnya masyarakat yang telah

terdaftar sebagai penerima BPJS baik itu yang ditanggung oleh pemerintah maupun pribadi dapat di deteksi oleh aplikasi secara otomatis ketika yang bersangkutan berobat di rumah sakit. Aplikasi ini yang kemudian dapat membantu petugas mempermudah mendeteksi masyarakat yang mempunyai BPJS atau tidak mempunyai BPJS. Adapun alur pelayanan yang wajib masyarakat ikuti dalam mendapatkan pelayanan BPJS gratis yaitu:

**Bagan 1**  
Alur Pelayanan BPJS Kesehatan Gratis



Sumber: Dinas Sosial Kota Mataram Tahun 2022

Pelayanan BPJS gratis oleh Dinas Sosial Kota Mataram sebagai tim validasi dan verifikasi data dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan berusaha memberikan semaksimal mungkin dan sudah berjalan, diantaranya dari segi pelayanan dalam memahami masyarakat sangat ramah, merespon dengan cepat, masyarakat yang datang membuat rekomendasi BPJS gratis langsung diusulkan sebagai penerima BPJS gratis tanpa harus bolak-balik membuat rekomendasi secara berulang apabila ingin digunakan kembali, dinas sosial terus berkoordinasi dengan rumah sakit umum daerah kota Mataram terkait dengan data masyarakat yang di cek melalui aplikasi otomatis maka, akan terlihat masyarakat benar atau tidak

mempunyai BPJS gratis maupun BPJS mandiri.

Kurangnya, pelayanan yang di berikan oleh dinas sosial kota Mataram sehingga dapat membuat tanggapan masyarakat menilai kualitas pelayanan belum maksimal yaitu informasi yang belum tersampaikan dengan masif kepada masyarakat, serta papan informasi yang belum di pasang dengan lengkap, sehingga mempersulit masyarakat dalam memahami segala prosedur yang ada, hal ini membuat tanggapan masyarakat menilai kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh dinas sosial kota Mataram. Sejalan dengan teori Richard (1985:11) mengenai kualitas pelayanan mengatakan bahwa kualitas pelayanan atau produk inti dari organisasi dapat mempengaruhi efektivitas kinerja organisasi. Kualitas dipengaruhi banyak

hal dalam organisasi, terutama terkait jenis produk atau jasa yang diproduksi.

### ***Integrasi Sosial***

Dalam konteks integrasi sosial mengenai sosialisasi yang dilaksanakan oleh dinas sosial kota Mataram sudah memberikan informasi di lima kelurahan saja, terkait adanya pelayanan BPJS gratis dari pihak dinas sosial kota Mataram masih belum maksimal dilaksanakan karena sosialisasi program tersebut hanya di informasikan pada lima kelurahan sejak di tetapkan Perwal No. 29 Tahun 2017, hal ini tentunya menjadi masalah karena informasi sangat penting untuk disampaikan kepada masyarakat. Dinas sosial kota Mataram mengakui bahwa informasi belum terlaksana dengan maksimal karena sosialisasi dilaksanakan beberapa kelurahan saja, harapannya dinas sosial kota Mataram mampu menjalankan kekurangan-kekurangan tersebut dengan lebih di tingkatkan kembali sosialisasi yang belum terlaksana terutama kepada petugas-petuga sosial yang ada di kelurahan.

Integrasi sosial pada saat berjalannya program BPJS gratis, dalam hal sosialisasi masih belum terlaksana dengan maksimal yaitu, sosialisasi dilaksanakan hanya satu kali saja yaitu dilaksanakan di lima kelurahan pada awal adanya program BPJS gratis, informasi yang dilaksanakan belum maksimal, serta belum terupdate nya informasi sampai pada media sosial maka, dari dinas social berusaha agar masyarakat yang tidak mampu membiayai kesehatannya dirumah sakit, karena ketidaktahuannya mengenai program BPJS gratis Dinas Sosial akan melakukan koordinasi ke pihak rumah sakit dan dinas kesehatan agar masyarakat tersebut bisa tercover dalam program BPJS gratis, langkah tersebut dilakukan oleh dinas sosial sebagai bentuk usaha dari sosialisasi yang belum terlaksana dengan maksimal. Sejalan dengan teori Richard (1985:11) mengenai integrasi

menyatakan dimana tingkatan kemampuan suatu organisasi terkait sosialisasi, dukungan serta komunikasi diberbagai organisasi yang ada.

### ***Evaluasi***

Evaluasi yang dilaksanakan oleh pihak eksternal (individu atau organisasi) akan lebih baik untuk kemajuan suatu organisasi. Evaluasi melibatkan pihak yang terlibat dalam organisasi yang bersangkutan (Alqorni, 2019). Hal ini akan menjadikan organisasi memperoleh kepercayaan dan dukungan yang di masyarakat umum kepada organisasi tersebut. Evaluasi yang objektif akan menemukan solusi yang baik untuk memajukan serta mencapai tujuan organisasi yang masih di anggap kurang maksimal. Evaluasi terkait dengan prestasi kerja yang sudah terlaksana dapat di tingkatkan kembali dari beberapa kekurangan yang ada dan belum terlaksana, yaitu pada pelatihan-pelatihan yang terus di tingkatkan kedepannya, catatan penting bagi dinas sosial kota Mataram yaitu pada proses pelayanan berlangsung bisa di tingkatkan dari beberapa kekurangan sebelumnya seperti disiplin dalam bekerja.

Hasil evaluasi yang dilaksanakan dari beberapa indikator antara lain, kemampuan beradaptasi manusia, prestasi kerja, kepuasan kerja, kualitas pelayanan sudah cukup baik. Walaupun masih ada hal yang dianggap kurang seperti pada sisi integritas beberapa pegawai. Faktor sosialisasi juga belum berjalan maksimal, ini di tandai dengan sosialisasi dilaksanakan hanya sekali di lima kelurahan saja, serta informasi terbaru mengenai pelayanan BPJS gratis belum di *expost* ke media sosial hal ini merupakan tugas Dinas Sosial kota Mataram agar melaksanakan kembali sosialisasi sehingga masyarakat menerima informasi yang akurat dan terbaru mengenai keterbaharuan informasi pelayanan BPJS gratis. Sejalan dengan teori yang di

kemukakan oleh (Richard M. Steers, 1980) ukuran efektivitas dapat dilihat dari beberapa indikator salah satunya adanya evaluasi dari eksternal, baik yang dilakukan oleh individu maupun organisasi. Pihak eksternal dianggap tidak memiliki kepentingan kecuali memberikan penilainya secara profesional akan kinerja suatu organisasi. Penilaian inipun harusnya diberikan oleh pihak yang memiliki reputasi yang baik demi memberikan Solusi atas kemajuan suatu organisasi. Hasil penilaian harusnya bisa dijadikan sebagai bahan perbaikan organisasi, atau sebagai bentuk rencana tindak lanjut dimasa depan. Proses ini tentunya akan melahirkan kepercayaan dari Masyarakat dan bahkan loyalitas bagi anggota organisasi tersebut. Evaluasi eksternal juga merupakan suatu rangkain di dalam manajemen pengelolaan layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah untuk dapat wujudkan kinerja yang lebih baik.

### **Faktor Penghambat Program BPJS Gratis**

Beberapa faktor penghambat yang ada di lapangan setelah program BPJS gratis ini dilaksanakan yaitu:

#### ***Kurangnya Partisipasi Masyarakat kota Mataram***

Internal pelaksana sudah melakukan sosialisasi dan pengarahan terkait kebutuhan peserta BPJS gratis. Beberapa sosialisasi sudah berjalan, Namun hanya beberapa masyarakat yang ikut berpartisipasi. Mungkin karena pada saat sosialisasi dilaksanakan bersamaan dengan masyarakat bekerja. Masyarakat terlalu menggantungkan diri pada pemerintah daerah sebagai penerima informasi kedua, masyarakat hanya ingin terima jadi saja dalam bentuk kartu BPJS gratis, dan terkesan apatis mengenai sosialisasi yang ada. Sehingga ketika

mereka mengurus dan ingin mendapatkan layanan ini ada yang mereka belum ketahui dengan baik.

Hambatan yang dapat mencegah terjadinya perubahan di antara kendala lain yang berasal dari karakter pribadi, salah satunya tergantung. Ketergantungan masyarakat terhadap pemerintah hambatan internal dalam pelaksanaan kegiatan pembangunan mengaktifkan partisipasi atau keterlibatan masyarakat secara aktif karena masyarakat yang tergantung seperti ini tidak memiliki inisiatif mulai pengembangan atau inisiatif diri sendiri

#### ***Kemampuan Pemahaman Masyarakat***

Dikatakan kurang baik karena sebagian masyarakat masih salah dalam memahami program BPJS gratis. Masyarakat menganggap bahwa bantuan hanya sebatas uang tunai, sembako (keperluan hidup sehari-hari). Pemahaman masyarakat yang salah terus berkembang namun dari pihak internal pelayanan selalu mengedukasi terus-menerus.

Menurut Ahmad Susanto dalam (Khasanah & Muamar, 2020) mengatakan bahwa begitu kemampuan untuk menafsirkan dan menjelaskan sesuatu, yang berarti seseorang telah memahami sesuatu atau memiliki mendapatkan pemahaman akan dapat menjelaskan atau menerangkan mengembalikan apa yang dia terima. Selain itu, bagi mereka yang memiliki memahami hal ini, maka dia dapat memberikan penjelasan atau Menafsirkan secara luas berdasarkan keadaan di sekitarnya, ia mampu mengaitkan dengan kondisi yang ada saat ini dan dengan orang lain akan dating.

#### ***Keterbatasan Sumber Daya Manusia***

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi aspek yang perlu untuk diperhatikan. Dinas Sosial kota Mataram dalam pelayanan terdapat beberapa kekurangan atau keterbatasan dalam pelaksanaan program BPJS gratis, yaitu

proses pematangan data yang terhambat akibat aplikasi yang terkadang error, jumlah petugas terbatas, masyarakat sebagian besar belum paham bahkan tidak mengerti pelayanan berbasis teknologi yang disediakan.

Sejalan dengan pendapat Abdurrahmat Fathoni seperti dikutip (Eryana, 2018) mengatakan bahwa sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan terpenting dalam setiap kegiatan manusia, artinya dalam setiap pelaksanaan kegiatan organisasi, manusia memiliki kekuatan dan kemampuan yang memenuhi kebutuhan, sehingga kinerjanya dapat ditingkatkan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Efektivitas pelayanan BPJS kesehatan gratis di Dinas Sosial kota Mataram dapat diukur dari beberapa indikator penentu dapat dilihat dari hasil implementasi, jika dalam mengimplemntasinya baik maka hasilnya akan baik pula berikut indicator yaitu kemampuan beradaptasi manusia, prestasi kerja, kepuasan kerja, kualitas pelayanan, integrasi sosial dan evaluasi. Beberapa faktor penghambat yang ada di lapangan setelah program BPJS gratis ini di laksanakan yaitu kurangnya partisipasi masyarakat kota Mataram, kemampuan pemahaman masyarakat, serta adanya keterbatasan sumber daya manusia.

### **Saran**

Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah (1) diharapkan kepada segenap aparat pemerintah khususnya dinas sosial agar segera melakukan sosialiasi kepada masyarakat terkait program ini agar masyarakat lebih memahami adanya program ini, mengingat bahwa program ini belum terupdate ke media sosial secara masif (2) mengenai proses pematangan data yang terkendala oleh jaringan dan aplikasi yang

terkadang error dinas sosial kota Mataram agar tetap berkoordinasi dengan pusat terkait kendala aplikasi yang sering error atau langsung bersurat kepada pusat ketika adanya kendala tersebut dilapangan (3) dinas sosial diharapkan dapat melaksanakan pertemuan dengan petugas-petugas desa di masing-masing kecamatan terkait pemahaman program BPJS gratis agar program ini bisa dikenal dan dipahami oleh seluruh masyarakat kota Mataram (4) untuk masyarakat kota mataram diharapkan mampu ikut serta dalam sosialisasi apapun yang di selenggarakan oleh pihak instansi terkait baik itu dari pihak BPJS, Dinas Sosial maupun pemerintahan desa.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Azizah, S. N. (2018). Efektivitas Kinerja Keuangan Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) pada Program Pentasharufan Dana Zakat di Baznas Kota Yogyakarta. *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, 6(1). <https://doi.org/10.24090/ej.v6i1.2049>
- Afzal, M., & Hidayat, R. (2018). Penyelesaian Perkara Kecelakaan Lalu Lintas Di Jalan Raya. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*. <https://doi.org/10.36312/jime.v4i1.558>
- Alqorni, W. (2019). Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pasie Nan Tigo. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v1i1.712>
- Eryana. (2018). Keterbatasan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pengelolaan Keuangan Desa. *Iqtishaduna Journal*, Juni(2).

- Handayani, S. E., Resmawan, E., & Kalalinggi, R. (2017). Studi Tentang Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Puskesmas Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang. *E-Journal Imu Pemerintahan*, 6(2).
- Harahap, Z. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota X. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*. <https://doi.org/10.34306/abdi.v2i2.554>
- Hidayat, R. H., Rahman, M. T., & Burhan, M. R. (2020). Studi Komparasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019 (Studi di Dinas Dukcapil Kota Mataram dan Dukcapil Kabupaten Lombok Barat). *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.131>
- Hidayat, R., & Suryono, A. (2014). Implementasi Kebijakan Penggunaan Dana Bos Dan Laporan Keuangan Bos. *REFORMASI*.
- Khasanah, U., & Muamar, A. (2020). Diferensiasi Dan Tingkat Pemahaman Produk, Serta Kualitas Sumber Daya Manusia Atas Keputusan Nasabah Perbankan Syariah. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 6(1). <https://doi.org/10.30997/jn.v6i1.2104>
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022). Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i1.2418>
- Mansfield, R. (2006). Book Review: Great Minds in Management: The Process of Theory Development. *Organization*. <https://doi.org/10.1177/1350508406066819>
- Midiyawati, M., & Purnama, H. (2018). Tinjauan Syarat Klaim Pasien BPJS di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *Quality Assurance and Health Information Management*.
- Mustamin, M., Hidayat, R., Herawati, L., Mintasrihardi, M., & Jaelani, M. A. (2021). Analisis Tentang Inovasi Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Babakan. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*. <https://doi.org/10.31764/jiap.v9i2.5228>
- Nurrahman, A., Gatingsih, G., & Syaputra, M. T. (2021). Kepemimpinan Lurah Dalam Pengelolaan Bank Sampah Di Kelurahan Raya Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v3i1.1943>

- Nurrahman, A., Sabaruddin, S., & Laila Salma, R. N. (2022). Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i2.2878>
- Pratama, A. (2018). Proses Input Dalam Efektivitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (Akdp) Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v6i2.1135>
- Rachmayuniawati, Y. (2019). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Koordinasi Terhadap Efektivitas Kerja Pada Pegawai Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*. <https://doi.org/10.34203/jimfe.v4i1.111>
- Rahmaini, P. (2021). Penerapan Prinsip E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021. *KomunikasiMu Journal of Social Science and Humanities Studies*.
- Richard M. Steers. (1980). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. (*Manajemen & Akuntansi*).
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1)
- Selva, S., Tri Yunarni, B. R., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Dimensi-Dimensi Nilai Yang Dipersepsikan, Kepuasan, Keterlibatan, Dan Kepercayaan Merek Pada Loyalitas Merek. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*. <https://doi.org/10.58258/jime.v2i2.125>
- Wijayanti, L. (2020). Dampak Kebijakan Kenaikan Iuran Bpjs Terhadap Pengguna Bpjs. *ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.24269/iso.v4i1.318>