

**KINERJA APARATUR DINAS SOSIAL DALAM PENYALURAN BANTUAN MELALUI
PROGRAM PENERIMA BANTUAN IURAN JAMINAN KESEHATAN (PBI - JK)
DI KECAMATAN SELAT KABUPATEN KAPUAS
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Efra Dwi Otniel

NPP. 30.0920

*Asdaf Kabupaten Kapuas, Provinsi Kalimantan Tengah
Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*

Email: efradwi@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr.Dra.Wangsih, M.Pd

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): The background to the writing of this thesis is the delay in receiving aid through the Health Insurance Contribution Assistance Recipients (PBI-JK) program for the poor due to several internal and external constraints. **Purpose:** Compiled to find out the performance of the Kapuas Regency Social Service apparatus in service through the distribution of assistance to the Health Insurance Contribution Beneficiary Recipients (PBI-JK) community, the obstacles or obstacles encountered, as well as the efforts made to overcome obstacles or obstacles in distributing assistance to the community through Recipients of the Health Insurance Contribution Assistance Program (PBI-JK). In this study, researchers used the performance theory put forward by T.R Mitchell in Sedarmayanti (2009) which is an indicator of apparatus performance evaluation consisting of 5 dimensions, namely work quality, punctuality, initiative, ability, and communication. **Method:** The research method used is the qualitative descriptive research with an inductive approach. while the data collection techniques used are documentation, observation and interviews. The informants interviewed were the Head of the Social Service, the Head of the Social Protection and Security Division, the Head of the General and Planning Subdivision, the Staff of the Social Protection and Security Sector, the Participating Communities of PBI-JK. **Results/Findings:** The results of the research that has been carried out are that the indicators used to measure performance have been implemented properly by the Social Service, but there are still some problems and obstacles that cannot be resolved in a nutshell, such as the lack of apparatus resources that manage data verification. dynamic in nature so that data continues and must be monitored, external problems from the community due to lack of knowledge and information, budget constraints in proposing data, limited facilities and infrastructure, lack of SIK-NG operators in villages/kelurahans who are responsible for data collection, as well as conditions and changing poverty status. **Conclusion:** Based on the research that has been done, it can be concluded that the performance of the Social Service apparatus is quite good, but in the ongoing process of distributing PBI-JK assistance, it has data that is dynamic so that changes can continue to occur, requiring good quality apparatus and the number sufficient apparatus to handle every related aspect.

Keywords: performance, Apparatus , support, public

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Hal yang melatarbelakangi penulisan skripsi ini adalah keterhambatan penerimaan bantuan melalui program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK) bagi masyarakat miskin karena beberapa kendala secara internal dan eksternal. **Tujuan:** Disusun guna mengetahui kinerja aparatur Dinas Sosial Kabupaten Kapuas dalam pelayanan melalui penyaluran bantuan bagi masyarakat Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK), kendala atau hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala atau hambatan dalam penyaluran bantuan bagi masyarakat melalui program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK). Didalam peneliti ini peneliti menggunakan teori kinerja yang di kemukakan oleh T.R Mitchell dalam Sedarmayanti (2009) yang menjadi indikator penilaian kinerja aparatur yang terdiri dari 5 dimensi yaitu kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan, dan Komunikasi **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif . sedangkan Teknikpengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, observasi dan wawancara. Informan yang di wawancarai adalah Kepala Dinas Sosial, Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Kepala Subbagian Umum dan Perencanaan, Staf Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Masyarakat Peserta PBI-JK. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian yang telahdilakukan adalah indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja sudah dilaksanakandengan baik oleh Dinas Sosial, namun beberapa masalah dan kendala masih ada yang belum bisa diselesaikan secara singkat seperti kurangnya sumber daya aparatur yang mengelola verifikasi data yang bersifat dinamis sehingga data terus berjalan dan harus dipantau, masalah eksternal dari masyarakat karena kurangnya pengetahuan dan informasi, keterbatasan anggaran dalam pengusulan data, sarana dan prasarana terbatas, kurangnya operator SIK-NG di desa/kelurahan yang bertanggung jawab dalam penumpulan data, serta kondisi dan status kemiskinan yang berubah. **Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur Dinas Sosial sudah cukup baik, namun dalam proses yang terus berjalan dalm penyaluran bantuan PBI-JK tersebut mempunyai data yang bersifat dinamis sehingga perubahan dapat terus terjadi sehingga memerlukan kualitas yang baik dari aparatur serta jumlah aparatur yang cukup untuk menangani setiap aspek yang berkaitan.

Kata kunci : Kinerja, Aparatur, Bantuan, Masyarakat

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial dan mulai diberlakukan sejak diundangkan pada tanggal 16 Januari 2009 dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12 dan Penjelasan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ditempatkan dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967 agar seluruh rakyat Indonesia mengetahuinya. Pada pasal 1 ayat 1 yang berbunyi “Kesejahteraan Sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya”. Kemudian pada pasal 1 ayat 2 yang berbunyi “Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial adalah upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial,

pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial”. Hal ini ditindaklanjuti dalam peraturan Bupati Kapuas Nomor 56 Tahun 2022 yang merupakan peraturan baru yang dibuat sebagai landasan hukum dan legalitas bagi program penerima bantuan iuran jaminan kesehatan daerah bagi penduduk miskin dan keluarga miskin/tidak mampu.

Berdasarkan rilis data kemiskinan oleh BPS pada tahun 2021, Seiring dengan penanganan pandemi yang semakin baik dan pemulihan ekonomi yang semakin kuat, persentase penduduk miskin per September 2021 mencapai 9,71% setelah sempat menyentuh 10,19% pada September 2020 akibat pandemi Covid-19. Sebelumnya pada Maret 2021, persentase penduduk miskin tercatat sebesar 10,14% atau sekitar 27,54 juta jiwa. Secara jumlah penduduk miskin pada September 2021 sebesar 26,50 juta orang, menurun 1,05 juta orang dibandingkan bulan September 2020 dan menurun 1,04 juta orang dari Maret 2021. penurunan persentase dan jumlah penduduk miskin tidak terlepas dari upaya pemerintah untuk terus melindungi masyarakat miskin dan rentan yang terdampak pandemi termasuk melalui berbagai program bantuan sosial.

Kesejahteraan sosial juga merupakan salah satu Hak Asasi Manusia yang harus diperoleh oleh masyarakat, dengan hal ini maka pembangunan kesejahteraan sosial merupakan perwujudan dari usaha mencapai tujuan bangsa yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sila kelima pancasila menyebutkan bahwa keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Selain daripada itu, amanatnya bahwa negara melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan sosial juga diartikan suatu kondisi seseorang dapat memenuhi seluruh keperluan serta mampu melakukan hubungan yang baik dengan lingkungan sekitarnya.

Dinas Sosial Kabupaten Kapuas merupakan salah satu instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas ditetapkan berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kapuas Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Kapuas yang melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah di bidang sosial. Salah satu jenis layanan dari produk layanan sosial yang diberikan adalah Bantuan sosial berupa program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK) kepada masyarakat tidak mampu. Dalam program bantuan ini, dinas sosial berperan sebagai pengumpul data penerima bantuan melalui Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DKTS) dan mengusulkan nama-nama penerima bantuan kepada Dinas Kesehatan dan BPJS. Untuk memperoleh data Data Terpadu Kesejahteraan Sosial melalui proses verifikasi dan validasi DTKS dimulai dari di tingkat desa/kelurahan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap keluarga yang ada di desa atau kelurahan yang dinilai perlu diusulkan masuk DTKS dan perlu dikeluarkan dari DTKS serta melakukan pendataan terhadap keluarga yang ada dalam DTKS yang dianggap tidak lagi sesuai dengan kondisi yang ada seperti meninggal dunia, pindah alamat ke luar kabupaten yang semuanya sudah perlu dikeluarkan dari DTKS melalui sebuah musyawarah desa/kelurahan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang ditemukan penulis ketika memperoleh hasil pencarian informasi pada hari Jumat 9 September 2022, penulis melakukan wawancara via online dengan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Kapuas yaitu Purna Praja Angkatan XVI Yaitu Ibu Andini Nopiantari, S.STP, M.Si, beliau menyatakan bahwa permasalahan yang kerap dihadapi seperti orang yang telah didaftarkan sebagai Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan ternyata dulu pernah mendaftarkan BPJS Kesehatan secara mandiri namun menunggak pembayaran dikarenakan orang yang bersangkutan merupakan orang tidak mampu yang tidak bisa membayar Sedangkan agar bisa menjadi peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan tidak boleh ada tunggakan dan harus dibayar terlebih dahulu jika ada. Kemudian perubahan data karena peserta

yang bersangkutan pindah segmen, meninggal, atau kondisi ekonominya sudah membaik sehingga tidak termasuk kategori masyarakat yang memerlukan bantuan PBI-JK. Permasalahan internal juga seperti kurangnya sumber daya aparatur yang menangani proses penyaluran bantuan PBI-JK sehingga ada aparatur yang harus mengerjakan dua sampai tiga pekerjaan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Fitria Dewi Astuti (2017) dengan judul penelitian “Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat”. Dari hasil penelitian ini sendiri menunjukkan jika pegawai belum mampu menyelesaikan tugas-tugas dengan tepat waktu sehingga terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan, karena ada beberapa hambatan dalam penyelesaian tugas di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat. Hambatan tersebut ialah Sumber Daya Manusia yang berkualitas, ruang mediasi, sarana, dan prasarana.. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja aparatur dan beberapa faktor lainnya sangat mempengaruhi penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang lambat sehingga hasil kurang maksimal. Penelitian kedua yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Angelina Sajow, Sarah Sambiran, Josef Kairupan dengan judul penelitian “Kinerja Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Dalam Menangani Anak Terlantar Di Kota Manado” pada tahun 2019. Dari hasil penelitian ini sendiri menunjukkan jika Produktivitas Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat sudah berjalan tetapi belum maksimal karena masih memiliki kendala atau hambatan terlihat dari penanganan yang dilakukan dalam hal pemberian bantuan sosial dan dalam menjalankan program atau kegiatan untuk anak terlantar. Penelitian ketiga yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Deni Sulistiawan, Sukisno S. Riadi, Siti Maria dengan judul penelitian “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai” pada tahun 2017. Penelitian ini menghasilkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Sebulu II, artinya semakin baik dan kuat budaya organisasi yang ada pada Puskesmas Sebulu II maka semakin baik pula kinerja pegawai yang dihasilkan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimanadikonteks penelitian yang dilakukan yakni kinerja aparatur Dinas Sosial dalam penyaluran bantuan melalui program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif yang berbeda dengan penelitian Fitria Dewi Astuti, Deni Sulistiawan, Sukisno S. Riadi, Siti Maria. Teori yang digunakan peneliti juga berbeda yaitu teori kinerja menurut T.R Mitchell dalam Sedarmayanti (2009:51) yang menjelaskan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek dalam penilaian suatu kinerja, yaitu Kualitas kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi

1.5 Tujuan.

mengetahui kinerja aparatur Dinas Sosial Kabupaten Kapuas dalam pelayanan melalui penyaluran bantuan bagi masyarakat Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK), kendala atau hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala atau hambatan dalam penyaluran bantuan bagi masyarakat melalui program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK).

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Didalam penelitian ini peneliti menggunakan teori kinerja yang di kemukakan menurut T.R Mitchell dalam Sedarmayanti (2009:51) yang menjelaskan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek dalam penilaian suatu kinerja, yaitu Kualitas kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi. sedangkan Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, observasi dan wawancara. Informan yang di wawancarai adalah Kepala Dinas Sosial, Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Kepala Subbagian Umum dan Perencanaan, Staf Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Masyarakat Peserta PBI-JK.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Aparatur Dinas Sosial Dalam Penyaluran Bantuan Melalui Program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI - JK) Di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah

Peneliti telah melaksanakan penelitian di Kabupaten Kapuas dan telah mendapatkan data dari lokasi penelitian kemudian menuangkan hasil penelitian sekaligus dengan pembahasannya. Peneliti juga telah melaksanakan wawancara terhadap beberapa informan yaitu: Kepala Dinas Sosial, Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Kepala Subbagian Umum dan Perencanaan, Staf Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Masyarakat Peserta PBI-JK. T.R. Mitchell dalam Sedarmayanti (2009:51) menjelaskan ada lima indikator kinerja yaitu Kualitas kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi. lima komponen tersebut yang digunakan untuk melihat bagaimana .kinerja aparatur Dinas Sosial Dalam Penyaluran Bantuan Melalui Program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI - JK) Di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah.

3.1.1 Kualitas Kerja

3.1.1.1 Hasil Kerja yang Diperoleh

Dari hasil wawancara dengan narasumber Bapak Yanmarto, SH.,M.Hum, selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kapuas yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 17 Januari 2023 pada pukul 11.05 WIB dengan lokasi di ruangan Kantor Kepala Dinas Sosial. Dalam hal ini yang bersangkutan menyatakan bahwa:

“Ada dukungan di jaringan online kita dan dari dukcapil untuk akses data untuk melakukan sanding data secara update sehingga Jika kembali pada konteks PBI-JK sejauh ini kinerja performanya baik tidak ada terdengar permasalahan jadi clear clear saja begitu.”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, Bapak Kepala Dinas menilai hasil kerja yang diperoleh memiliki performa yang baik dan belum mendengar permasalahan yang terjadi. Namun pada bagian internal dalam proses layanan, Bapak Yanmarto selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kapuas Juga mengungkapkan bahwa:

“tapi berkaitan dengan kualitas layanan dan sebagainya di Dinas Sosial masih banyak yang perlu diperbaiki seperti data yang belum tepat sasaran seperti orang yang menerima bantuan PBI-JK merupakan orang mampu yang memiliki penghasilan cukup. Harusnya bantuan hanya bagi masyarakat tidak mampu sehingga harus terus dilakukan verifikasi data yang benar-benar valid sehingga bantuan tersalurkan tepat sasaran.”

Melalui kutipan wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang harus terus dilakukan perbaikan dan peningkatan karena dalam program bantuan ini PBI-JK datanya

bersifat dinamis, dalam hal ini aparatur yang bergerak atau bertanggungjawab dalam penyaluran bantuan ini harus sungguh-sungguh memperhatikan data yang diterima dan memastikan ketepatan data bagi penerima bantuan nantinya sesuai waktu yang telah ditetapkan.

3.1.1.2 Kesesuaian Hasil Kerja dengan tujuan Organisasi

dari hasil wawancara dengan Ibu Sriwati selaku masyarakat peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan yang dilaksanakan pada tanggal 25 Januari 2023 pada pukul 15.05 WIB dengan lokasi wawancara bertempat di rumah Ibu Sriwati. Ia menyatakan bahwa:

“gimana ya de kalo untuk yang ngga bekerja tu ngga mampu tu berat lah, jadi dengan program ini alhamdulillah kami merasa terbantu untuk kebutuhan kami ya khususnya untuk kesehatan kami yang susah untuk dapat biaya berobat ngecek kesehatan juga.”

Dari kutipan wawancara tersebut dapat penulis ambil kesimpulan secara umum, yaitu tingkat kesejahteraan dan ekonomi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan khususnya dalam aspek kesehatan dinilai belum mampu sehingga memerlukan uluran perpanjangan tangan pemerintah yang bertujuan mensejahterakan masyarakat, sehingga dalam program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan ini masyarakat merasa sangat terbantu dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan mereka sehingga dalam kegiatan sehari-hari mereka mengalami penurunan keluhan.

Selain pernyataan wawancara di atas, penulis juga memperoleh data pendukung dari hasil wawancara bersama Ibu Romita selaku masyarakat yang menjadi peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan yang dilakukan pada tanggal 26 Januari 2023 pada pukul 12.06 WIB yang bertempat di rumah Ibu Romita. Dalam hal ini yang bersangkutan mengungkapkan bahwa:

“kalo pelayanan di dinas sosial iya cepet sih berkas tinggal kita masukkan lengkap udah iyah beberapa menit aja tinggal ngelengkapin kalo udah lengkap katanya kaya gitu kalo kurang paling fotocopy mereka minta selebar lagi untuk mereka dirangkap mungkin kek gitu aja.”

Dari hasil kutipan wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas kerja dengan dimensi kesesuaian hasil kerja dengan tujuan organisasi dinilai bagus dan proses waktu pengerjaan juga dinilai cepat sehingga dalam kepengurusan dalam penerimaan bantuan bagi masyarakat sebagai peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan, masyarakat merasa diuntungkan karena menggunakan waktu yang efektif dan efisien dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Sosial.

3.1.1.3 Manfaat Hasil Kerja

dari hasil wawancara dengan Ibu Paujiah selaku Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan yang dilakukan pada tanggal 25 Januari 2023 pukul 14.57 yang bertempat di rumah Ibu Paujiah. Ia menyatakan bahwa:

“walaupun kami sebagai masyarakat yang kurang mampu dan masih belum terlalu paham untuk dapat bantuan PBI tapi dari Dinas Sosial selebihnya sangat membantu kami sehingga kami ngga perlu lagi membayar bpjs tiap bulannya kami merasa terbantu dengan program pemerintah .”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa manfaat hasil kerja yang dilakukan oleh aparatur Dinas Sosial sangat dirasakan masyarakat sebagai penerima manfaat berupa bantuan untuk program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan.

Selain itu, diperoleh juga penilaian yang mendukung dari hasil wawancara dengan Ibu Sriwati selaku Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan yang dilakukan pada tanggal 25 Januari 2023 pukul 15.05 yang bertempat di rumah Ibu Sriwati. Ia menyatakan bahwa:

“dengan program ini alhamdulillah kami merasa terbantu untuk kebutuhan kami ya khususnya untuk kesehatan kami yang susah untuk dapat biaya berobat ngecek kesehatan juga apalagi kemarin waktu covid kemarin kami takut juga kalo kena dan gabisa berobat .”

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa masyarakat sebagai peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan sungguh-sungguh merasakan manfaat dari

kehadiran pemerintah melalui Dinas Sosial sebagai penyalur program bantuan di aspek kesehatan yang diberikan secara gratis tanpa pungutan biaya sedikitpun.

3.1.2 Ketepatan Waktu dan Sasaran

Mengenai ketepatan waktu dan sasaran, penulis melakukan wawancara untuk memperoleh data dengan narasumber Ibu Paujiah selaku Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan yang dilakukan pada tanggal 25 Januari 2023 pukul 14.57 yang bertempat di rumah Ibu Paujiah. Ia menyatakan bahwa:

“pelayanan yang diberikan ke kami baik dan cepat dan tepat sasaran karena kami memang membutuhkan bantuan ini kalo sewaktu-waktu kami perlukan sangat membantu kami sehingga kami ngga perlu lagi membayar bpjs tiap bulannya kami merasa terbantu dengan program pemerintah.”

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa ketepatan waktu dan sasaran dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Sosial sangat bagus dan sesuai dengan kepuasan masyarakat serta sudah dijalankan sesuai prosedur yang diberlakukan.

Selain itu diperoleh juga hasil wawancara dengan Ibu Romita selaku Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan yang dilakukan pada tanggal 26 Januari 2023 pukul 12.06 yang bertempat di rumah Ibu Romita. Ia menyatakan bahwa:

“kalo pelayanan di dinas sosial iya cepet sih berkas tinggal kita masukkan lengkap udah iyah beberapa menit aja tinggal ngelengkapin kalo udah lengkap katanya kaya gitu kalo kurang paling fotocopy mereka minta selembur lagi untuk mereka dirangkap mungkin kek gitu aja, ga susah-susah sih kalo ngurus sendiri kalo ke dinasnya enak, aku kalo ke dinas sosial gada masalah sih cepet aja pelayanan mereka. “

Berdasarkan dua hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa masyarakat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh aparatur terlebih ketika pelayanan yang diberikan dilakukan dengan tepat waktu dan dalam penyaluran bantuan diberikan kepada masyarakat secara tepat sasaran sehingga masyarakat merasakan juga peningkatan kesejahteraan yang diberikan pemerintah melalui instansi yang mengurus urusan pemerintah seperti Dinas Sosial Kabupaten Kapuas yang melayani secara bertanggung jawab dan profesional. Hal ini juga memberi penilaian dan kesan positif kepada aparatur dan organisasi.

3.1.3 Inisiatif

3.1.3.1 Pemberian Ide/Gagasan dalam Berorganisasi

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Yanmarto, SH.,M.Hum selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kapuas yang dilaksanakan pada tanggal 17 Januari 2023 pukul 11.05 WIB yang bertempat di ruangan Kepala Dinas. Beliau menyatakan bahwa:

“Kalo untuk kemampuan komunikasi aparatur ke sesama pegawai dan kepada masyarakat dapat terlihat dari outputnya aja dinilai cukup baik, buktinya aja mereka mampu diajak diskusi, mengidentifikasi permasalahan secara berjenjang dan berkala kita melakukan rapat evaluasi mulai dari evaluasi kinerja, capaian kita secara triwulan.”

Berdasarkan kutipan hasil wawancara penulis dengan narasumber di atas, penulis menyimpulkan bahwa perlunya suatu ruang diskusi antara pimpinan dan bawahan untuk menuangkan pikiran, ide, pendapat, kritik, dan saran untuk membangun motivasi dan semangat dalam bekerja agar kinerja semakin bagus dan meningkat baik dari aparatur maupun organisasi. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan diri aparatur untuk bertanggung jawab dan profesional dalam melaksanakan tugasnya.

3.1.3.2 Tindakan yang Dilakukan Untuk Mengatasi Permasalahan yang Dihadapi

Menurut Dr. Ibramsyah, S.Pd, MM Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang diwawancarai pada Selasa, 17 Januari 2023 jam 15.15 WIB bertempat di ruangan Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan . Mengatakan bahwa : “Alhamdulillah program sertifikasi ini kami laksanakan sesuai dengan kebijakan organisasi dan sesuai dengan administrasi yang berlaku seperti persyaratan-persyaratan yang harus di penuhi calon peserta”.

Menurut Drs. Riwadi Sebagai Kasi PTK Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Jevi Era, SE selaku Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial yang dilaksanakan pada tanggal 10 Januari 2023 pukul 09.51 WIB yang bertempat di ruangan Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial. beliau menyatakan bahwa:

“Kadang saya juga tidak berada ditempat, jadi apabila ada masalah yang sementara bisa diselesaikan oleh staf saya ya diselesaikan oleh mereka paling kita hanya menerima laporan bahwa tadi seperti ini dan penyelesaiannya seperti ini jadi tidak harus menunggu saya ada karna yang kita layani orang-orang dari seluruh pelosok apalagi kalau orang jauh ga mungkin harus nunggu kita.”

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas antara penulis dan narasumber, maka dapat diperoleh bahwasanya dalam penyaluran bantuan kepada masyarakat melalui program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan, aparatur mampu berpikir secara mandiri dan mampu menyelesaikan permasalahan tanpa harus menunggu arahan pimpinan selama itu sesuai prosedur yang berlaku dalam organisasi.

3.1.4 Kemampuan

3.1.4.1 Kemampuan yang Dimiliki aparatur

Untuk mengetahui hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan apakah sudah sesuai dengan target pekerjaan yang ingin dicapai, dapat dilihat dari seberapa besar kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Yanmarto,SH.,M.Hum selaku Kepala Dinas Sosial yang dilaksanakan pada tanggal 17 Januari 2023 pukul 11.05 WIB yang bertempat di ruangan Kepala Dinas Sosial. Beliau menyatakan bahwa:

“Dari kemampuan Aparatur sendiri dapat dilihat sampai hari ini dalam memenuhi target kerja sudah baik dan diharapkan dapat ditingkatkan karena orang-orang yang bekerja memiliki kompetensi yang baik, jumlah orang yang cukup dan memadai.”

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa aparatur yang memiliki kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya pasti akan memudahkan dan mempercepat penyelesaian suatu pekerjaannya, sehingga tercapainya kinerja yang diharapkan.

Dari hasil observasi penulis ketika melakukan wawancara cara juga memperhatikan bagaimana aparatur menjelaskan segala hal mengenai program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan dengan sangat baik dan mampu menjawab setiap pertanyaan dengan jawaban yang sesuai dengan harapan penulis sehingga penulis dipermudah dalam pengumpulan data.

3.1.4.2 Kemampuan memanfaatkan sumber daya atau potensi

untuk melihat hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan ataupun dalam proses penyelesaian suatu pekerjaan dapat diketahui juga bagaimana kemampuan aparatur memanfaatkan sumber daya atau potensi yang ada sehingga pekerjaan tetap berjalan efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Yanmarto,SH.,M.Hum selaku Kepala Dinas Sosial yang dilaksanakan pada tanggal 17 Januari 2023 pukul 11.05 WIB yang bertempat di ruangan Kepala Dinas Sosial. Beliau menyatakan bahwa:

"Kemudian sarana dan prasarana masih terbatas, tapi sarana yang ada itu masih bisa dimaksimalkan gitu penggunaannya. Ada dukungan di jaringan online kita dan dari dukcapil untuk akses data untuk melakukan sanding data secara update”

Dari hasil kutipan wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa kemampuan aparatur dalam memanfaatkan sumber daya atau potensi yang ada sangat di perlukan karena dalam setiap aspek pekerjaan yang dilakukan pasti memiliki kekurangan dan evaluasi untuk terus meningkatkan performa kinerja aparatur maupun organisasi.

3.1.4.3 Kemampuan Aparatur dalam menjelaskan berbagai aturan dan prosedur kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Romita selaku masyarakat yang menjadi peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan yang dilakukan pada tanggal 26 Januari 2023 pada pukul 12.06 WIB yang bertempat di rumah Ibu Romita. Dalam hal ini yang bersangkutan mengungkapkan bahwa:

“ga susah-susah sih kalo ngurus sendiri kalo ke dinasnya enak, aku kalo ke dinas sosial gada masalah sih cepet aja pelayanan mereka kalo kita nanya juga mereka tanggap aja, komunikasinya bagus, syarat-syaratnya udah mereka tempel jadi tinggal kita liat aja.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwasannya kemampuan aparatur dalam menjelaskan berbagai aturan dan prosedur pelayanan sudah dinilai bagus dan tidak terkesan memberatkan sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara teratur dan efisien.

3.1.5 Komunikasi

3.1.5.1 Komunikasi Internal (ke dalam) organisasi

Komunikasi internal (ke dalam) merupakan proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi bentuk komunikasi ini dapat berbentuk interpersonal atau berkelompok yang sifatnya untuk berkoordinasi contohnya seperti komunikasi antara pegawai satu dengan pegawai lainnya maupun atasan dengan bawahan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Yanmarto,SH.,M.Hum selaku Kepala Dinas Sosial yang dilaksanakan pada tanggal 17 Januari 2023 pukul 11.05 WIB yang bertempat di ruangan Kepala Dinas Sosial. Beliau menyatakan bahwa:

“Kalo untuk kemampuan komunikasi aparatur ke sesama pegawai dan kepada masyarakat dapat terlihat dari outputnya aja dinilai cukup baik, buktinya aja mereka mampu diajak diskusi, mengidentifikasi permasalahan dan mengatasi masalah secara individu”

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa komunikasi internal merupakan hal penting di Dinas Sosial untuk saling berkoordinasi agar terjadi kesepahaman dalam suatu pekerjaan. Komunikasi internal ini dapat dilakukan ketika sedang melaksanakan rapat kerja atau rapat evaluasi. Dari hasil observasi penulis juga mengamati aparatur yang selalu berdiskusi mengenai pekerjaan di Dinas Sosial baik dengan pimpinan maupun sesama pegawai.

3.1.5.2 Komunikasi Eksternal (ke luar)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Ibu Romita selaku masyarakat yang menjadi peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan yang dilakukan pada tanggal 26 Januari 2023 pada pukul 12.06 WIB yang bertempat di rumah Ibu Romita. Dalam hal ini yang bersangkutan mengungkapkan bahwa:

“kalo komunikasi mereka ke saya enak de ramah bicaranya jadi saya enak juga mau menyampaikan kepentingan saya, kalo saya nanya juga mereka tanggap aja, penyampaian mereka juga jelas untuk prosedur setiap kepentingan sama cepet juga proses pelayanan mereka.”

Selanjutnya berdasarkan pernyataan hasil wawancara penulis dengan Bapak Mario, SST, M.Pd selaku Kasubbag Umum dan Perencanaan yang dilakukan pada tanggal 20 Januari 2023 pukul 10.42 WIB bertempat di ruangan Bagian Umum. Beliau menyatakan bahwa: “Dalam kepengurusan program PBI-JK ini melibatkan beberapa instansi yaitu Dinas Sosial, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Kesehatan, dan BPJS Kesehatan masing-masing memiliki tugas, jadi semuanya saling bekerja sama dalam proses penyaluran bantuan PBI ini de.”

Berdasarkan keterangan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan tugas dan pelayanannya, Dinas Sosial khususnya pada penyaluran bagi masyarakat Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan melakukan komunikasi eksternal baik kepada masyarakat yang merupakan bagian dari pelayanan maupun komunikasi kepada eksternal kepada setiap instansi yang saling bekerjasama dan berkoordinasi untuk keberhasilan program bagi masyarakat Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan di Kabupaten Kapuas.

3.2 Faktor-faktor penghambat

3.2.1 Hambatan Internal

Penulis menyimpulkan bahwa hambatan internal yang terjadi karena beberapa faktor seperti terkendala sumber daya manusia yang terbatas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi yang hanya dibantu oleh 1 orang staf sekaligus operator yang merupakan tenaga kontrak, sedangkan yang dibutuhkan 2 orang staf. Hambatan internal lainnya juga disebabkan alih fungsi jabatan struktural ke jabatan fungsional yaitu dihapuskannya jabatan kepala seksi pada bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial. Kendala lain yang dialami juga disebabkan anggaran yang terbatas dari pemerintah sehingga setiap data yang diterima harus diverifikasi kebenarannya sesuai DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) karena posisi Dinas Sosial adalah sebagai penyalur atau yang merekomendasikan nama penerima bantuan.

3.2.2 Hambatan Eksternal

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang, maka penulis menyimpulkan bahwa hambatan eksternal yang terjadi karena faktor dari pengusul yang merupakan perangkat yang ada di desa/kelurahan sebagai operator SIK-NG. Hambatan eksternal lain juga disebabkan oleh kondisi masyarakat yang tidak mampu mengikuti perkembangan zaman untuk memanfaatkan teknologi untuk kemudahan menerima bantuan karena pada dasarnya penerima bantuan juga masyarakat tidak mampu.

3.3 Upaya dalam mengatasi hambatan

3.3.1 Memberikan Sosialisasi untuk Pemahaman kepada Masyarakat

Pemahaman yang diberikan atau disosialisasikan terkait dengan mekanisme bantuan PBI-JK. Dengan prosedur dimulai dari pendataan baik secara kolektif yang dilakukan oleh perangkat desa/kelurahan yang nantinya akan di verifikasi ulang kebenaran datanya dengan menyandingkan data di DTKS yang terdaftar dan di koordinasikan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam hal ini, peran media sosial juga dipergunakan dalam penyaluran bantuan PBI-JK. Untuk menghindari keluhan dan prasangka buruk dari masyarakat terkait status penerima bantuan apakah sudah aktif atau belum, Dinas Sosial Kabupaten Kapuas menghimbau masyarakat untuk mendaftarkan diri secara mandiri tanpa perantara ke kelurahan atau langsung ke Dinas Sosial.

3.3.2 Mengurangi Penanggungan Penyaluran Bantuan

Dalam hasil wawancara penulis dengan Ka Fitria Ulfah, S.Sos, M.IP selaku Penyuluh Sosial dan operator PBI-JK yang dilakukan pada tanggal 10 Januari 2023 pukul 10.27 WIB bertempat di

kantor Dinas Sosial. Beliau menjelaskan bahwa:

“Desember kemarin waktu kami rapat dengan dinas kesehatan, mereka mengungkapkan yang warga-warga yang tidak aktif menggunakan bantuan kesehatan itu sebaiknya gausah aja dulu ditanggung, karna kita lagi pengurangan ni daripada kita membiayai mereka yang ga mau pake bantuannya, mending kita fokus memang dananya untuk yang rutin memeriksa kesehatannya.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa upaya yang dilakukan Dinas Sosial yang disarankan oleh Dinas Kesehatan mampu mengatasi keluhan masyarakat dan membuat keefektifan dan ketepatan sasaran bagi masyarakat penerima bantuan yang sungguh-sungguh membutuhkan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian pertama yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Fitria Dewi Astuti (2017) dengan judul penelitian “Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat”. Dari hasil penelitian ini sendiri menunjukkan jika pegawai belum mampu menyelesaikan tugas-tugas dengan tepat waktu sehingga terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan, karena ada beberapa hambatan dalam penyelesaian tugas di Kantor Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat. Hambatan tersebut ialah Sumber Daya Manusia yang berkualitas, ruang mediasi, sarana, dan prasarana.. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja aparatur dan beberapa faktor lainnya sangat mempengaruhi penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang lambat sehingga hasil kurang maksimal. Penelitian kedua yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Angelina Sajow, Sarah Sambiran, Josef Kairupan dengan judul penelitian “Kinerja Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Dalam Menangani Anak Terlantar Di Kota Manado” pada tahun 2019. Dari hasil penelitian ini sendiri menunjukkan jika Produktivitas Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat sudah berjalan tetapi belum maksimal karena masih memiliki kendala atau hambatan terlihat dari penanganan yang dilakukan dalam hal pemberian bantuan sosial dan dalam menjalankan program atau kegiatan untuk anak terlantar. Penelitian ketiga yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Deni Sulistiawan, Sukisno S. Riadi, Siti Maria dengan judul penelitian “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai” pada tahun 2017. Penelitian ini menghasilkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Sebulu II, artinya semakin baik dan kuat budaya organisasi yang ada pada Puskesmas Sebulu II maka semakin baik pula kinerja pegawai yang dihasilkan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut.

1. Kinerja Aparatur Dinas Sosial dalam Penyaluran Bantuan bagi masyarakat Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK) sudah dinilai baik dari pengukuran menggunakan 5 (lima) dimensi teori dan 4 (empat) dimensi teori fungsi manajemen yang digunakan penulis untuk memenuhi tujuan program kesejahteraan sosial masyarakat.
2. Hambatan yang dihadapi Dinas Sosial dalam penyaluran bantuan PBI-JK disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal lingkungan Dinas Sosial. beberapa hambatan atau kendala dari internal seperti kurangnya sumber daya manusia yang mengurus dan memilah data yang valid dan sesuai DTKS di Dinas Sosial karena alih fungsi, adanya keterbatasan anggaran untuk mengusulkan data, sarana dan prasarana terbatas juga. Hambatan dari eksternal seperti kurangnya kualitas sumber daya manusia yang menjadi operator SIK-NG di desa/kelurahan yang diberikan tanggungjawab untuk mengusulkan nama penerima bantuan secara jujur dan bijaksana; juga disebabkan karena kondisi dan status masyarakat penerima bantuan; Hambatan lainnya juga

karena status bantuan yang masih aktif untuk masyarakat penerima bantuan yang ternyata sudah meningkat taraf hidupnya atau sudah mampu sehingga kurang relevan jika tetap diberikan bantuan.

3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Kapuas dalam mengatasi hambatan atau kendala yang telah dijelaskan yaitu:
 - a. memberikan sosialisasi untuk pemahaman kepada masyarakat terkait penerimaan bantuan PBI-JK dan mekanismenya
 - b. Mengurangi Penanggungan Penyaluran Bantuan agar bantuan yang diberikan tepat sasaran dan sesuai kebutuhan masyarakat

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada kinerja aparatur Dinas Sosial dalam penyaluran bantuan melalui program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK) Di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Proses bantuan PBI-JK Di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Tuhan Yesus Kristus, kedua orang tua, kakak, adik, seluruh keluarga besar serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. Cv Mandar Maju Impikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu

Asuti, Fitria Dewi. 2017. "Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Pontianak Kalimantan Barat ". *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara Volume 6*

Sajow, Angelina, dkk. 2019. "Kinerja Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Dalam Menangani Anak Terlantar Di Kota Manado" *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 3 No. 3*

Sulistiawan, Deni, dkk. 2017. "Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai". *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Volume 14*

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial

Peraturan Bupati Kapuas Nomor 56 Tahun 2022 Tentang Program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah Bagi Penduduk Miskin dan Keluarga Miskin/Tidak Mampu

Peraturan Bupati Kabupaten Kapuas Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Kapuas yang melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah di bidang sosial