

**PELAYANAN ADMINISTRASI KARTU JOMBANG SEHAT  
DI DINAS SOSIAL KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2020-2021**

**Marcella Nais Thessha Chonica\*), Nunik Retno Herawati\*\*), Puji Astuti\*\*)**

**Email:** marcellanais04@gmail.com, nunikretno71@gmail.com, astutipuji4@yahoo.co.id

**Departemen Politik dan Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl.Prof.H.Soedarto, Tembalang Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

**Laman:** <http://www.fisip.undip.ac.id> **Email:** fisip@undip.ac.id

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas mengenai pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang pada tahun 2020 hingga 2021. Lingkup pelayanan administrasi dalam hal ini terbagi dalam pelayanan pendaftaran produk Kartu Jombang Sehat yakni pendaftaran untuk produk kartu dan pendaftaran untuk produk surat rekomendasi. Tujuan dilakukannya penelitian ini sendiri adalah untuk menganalisis praktik proses pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang pada tahun 2020 hingga 2021 serta upaya apa saja yang telah dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang untuk mengatasi hambatan yang sempat ditemui saat kegiatan pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat pada masa tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed method*) dengan pendekatan deskriptif. Terdapat dua jenis data dalam penelitian ini antara lain data kuantitatif dan data kualitatif. Pengumpulan data kuantitatif menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan responden menggunakan *accidental sampling*. Sementara pengumpulan data kualitatif menggunakan wawancara semi terstruktur dengan teknik pengambilan informan menggunakan *purposive sampling*. Sebagai pendukung data kualitatif, dalam penelitian ini juga melakukan observasi dan menggunakan studi literatur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang pada tahun 2020 hingga 2021 telah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya optimal. Ini diketahui dari hasil analisis data kuantitatif penelitian ini terhadap 13 responden pengguna layanan Kartu Jombang Sehat terkait pelayanan administrasi di Dinas Sosial Kabupaten Jombang menunjukkan bahwa 5 dari 8 item pertanyaan kuesioner memperoleh nilai mean yang masuk dalam kategori 'baik'. Sementara dari hasil analisis data kualitatif penelitian ini sendiri menemukan bahwa masih adanya beberapa kondisi yang menjadi penghambat saat kegiatan pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat yang berlangsung pada kala itu dan dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Jombang realitasnya telah melakukan beberapa upaya untuk mengatasinya namun dalam praktiknya masih ditemukan adanya hambatan yang belum ditangani. Seperti masih belum disediakannya pelayanan secara online, belum adanya perbaikan dari segi posisi penempatan kotak saran, dan sistem antrian yang masih kurang jelas.

**Kata Kunci:** Pelayanan Administrasi; Kartu Jombang Sehat; Dinas Sosial Kabupaten Jombang.

**\*) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**\*\*\*) Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**ADMINISTRATIVE SERVICES KARTU JOMBANG SEHAT  
IN DINAS SOSIAL KABUPATEN JOMBANG FOR 2020-2021**

**Marcella Nais Thessha Chonica\*), Nunik Retno Herawati\*\*), Puji Astuti\*\*)**

**Email:** marcellanais04@gmail.com, nunikretno71@gmail.com, astutipuji4@yahoo.co.id

**Department of Politics and Government Sciences  
Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University  
Prof.H.Soedarto Street, Tembalang Semarang, Postal Code 1269  
Telephone (024) 7465407 Faximile (024) 7465405  
**Website:** <http://www.fisip.undip.ac.id> **Pos-el:** fisip@undip.ac.id**

**ABSTRACT**

*This research discusses the Kartu Jombang Sehat administration services carried out by the Dinas Sosial Kabupaten Jombang from 2020 to 2021. The scope of administrative services in this case is divided into Kartu Jombang Sehat product registration services, namely registration for card products and registration for recommendation letter products. The purpose of this research itself is to analyze the practice of the Kartu Jombang Sehat administration service process carried out by the Dinas Sosial Kabupaten Jombang in 2020 to 2021 as well as what efforts have been made by the Dinas Sosial Kabupaten Jombang to overcome obstacles encountered during Kartu Jombang Sehat administration service activities at that time.*

*This research uses a mixed method with a descriptive approach. There are two types of data in this research, including quantitative data and qualitative data. Quantitative data collection uses a questionnaire with a respondent retrieval technique using accidental sampling. Meanwhile, qualitative data collection used semi-structured interviews with informant retrieval techniques using purposive sampling. To support qualitative data, this research also carried out observations and used literature studies.*

*The research results show that the Kartu Jombang Sehat administration services carried out by the Dinas Sosial Kabupaten Jombang from 2020 to 2021 is considered to have run well but not yet optimally. This is known from the results of this research's quantitative data analysis of 13 respondents using the Kartu Jombang Sehat service related to administrative services at the Dinas Sosial Kabupaten Jombang, showing that 5 of the 8 questionnaire question items obtained a mean value that was in the 'good' category. Meanwhile from the results of the qualitative data analysis of this research, it was found that there were still several conditions that were obstacles during the Kartu Jombang Sehat administration service activities which were taking place at that time and in this case the Dinas Sosial Kabupaten Jombang had in fact made several efforts to overcome them, but in reality there are still obstacles that have not been addressed. For example, online services are still not provided, there has been no improvement in terms of the position of the suggestion box, and the queuing system is still unclear.*

**Keywords:** Administrative Services; Kartu Jombang Sehat; Dinas Sosial Kabupaten Jombang.

**\*) College Student at the Faculty of Social and Political Sciences**

**\*\*\*) College Teacher at the Faculty of Social and Political Sciences**

## A. PENDAHULUAN

Pada dasarnya, kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam kesejahteraan untuk mendukung keberhasilan pembangunan suatu negara. Sebab jika setiap penduduk di suatu negara tidak memiliki kesehatan maka dapat dipastikan bahwa aktivitas di negara tersebut tidak akan dapat berjalan dan menjadi kurang produktif. Dalam rangka menghindari hal tersebut, sudah selayaknya pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan haruslah memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan bagi seluruh warganya, tanpa terkecuali penduduk miskin. Maka untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin, pemerintah daerah Kabupaten Jombang mengeluarkan program jaminan kesehatan yang disebut sebagai Kartu Jombang Sehat.

Dibentuknya program Kartu Jombang Sehat sendiri dilatarbelakangi oleh data pada tahun 2014 yang menunjukkan bahwa ternyata di Kabupaten Jombang, masih banyak penduduk miskinnya yang belum memiliki jaminan kesehatan sama sekali, yakni sebesar 86.431 orang<sup>1</sup>. Ini yang kemudian melandasi pemerintah

daerah Kabupaten Jombang untuk mengeluarkan program Kartu Jombang Sehat bagi masyarakat Kabupaten Jombang yang termasuk dalam kategori miskin dan sedang tidak tergabung dalam Jaminan Kesehatan Nasional, Jaminan Kesehatan Daerah, ataupun jaminan kesehatan lainnya. Landasan hukum yang mendasari program Kartu Jombang Sehat ini sendiri adalah Peraturan Bupati Jombang Nomor 5A tahun 2015 yang kemudian dicabut dan digantikan dengan Peraturan Bupati Jombang Nomor 1 tahun 2017 tentang Jaminan Kesehatan. Adanya regulasi tersebut, dalam rangka mencapai dan mewujudkan pelaksanaannya tentu menuntut kehadiran sebuah kegiatan pelayanan publik. Hadirnya pelayanan publik tentu membuat birokrasi dituntut menjadi "*public servant*" yang melayani masyarakat

Dalam hal ini, Dinas Sosial Kabupaten Jombang sebagaimana ketentuan dalam Peraturan Bupati Jombang Nomor 1 Tahun 2017 ditunjuk sebagai penyelenggara pelayanan dalam program Kartu Jombang Sehat yang dibantu oleh perangkat desa, petugas kecamatan, dan Rumah Sakit/Puskesmas terkait. Ruang lingkup pelayanan program Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial

---

<sup>1</sup> Arsip data jumlah penduduk miskin di Kabupaten Jombang yang tidak memiliki jaminan kesehatan pada tahun 2014 dalam *database* Kartu Jombang Sehat.

Kabupaten Jombang sendiri berhubungan dengan menghasilkan produk layanan administrasi, yang terbagi dalam dua bentuk yakni kartu dan surat rekomendasi. Untuk itu, pelayanan administrasi yang disediakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang tidak lain mencakup pelayanan pendaftaran atas dua bentuk produk tersebut yakni Kartu Jombang Sehat dan Surat Rekomendasi. Pada dasarnya, pelayanan administrasi ini sangatlah penting dan wajib dilakukan oleh para pemohon karena bila tidak melakukan pelayanan administrasi ini, maka masyarakat miskin tidak akan bisa mendapatkan atau mengakses produk dalam program Kartu Jombang Sehat yang dihadirkan dengan tujuan untuk menyediakan sarana pelayanan kesehatan secara gratis dan berkualitas.

Pelayanan ini tentu akan selalu dibutuhkan masyarakat yang mengurus terkait program Kartu Jombang Sehat, terlebih pada masa pandemi. Rentannya kondisi kesehatan, tentu membuka besar potensi masyarakat untuk berobat. Program Kartu Jombang Sehat yang menawarkan pelayanan kesehatan secara gratis dan berkualitas, tentu menjadi pilihan program yang menarik bagi

masyarakat miskin Kabupaten Jombang di masa kewaspadaan ini. Mengingat kondisi tubuh yang bisa kapan saja sakit dapat langsung diobati di layanan kesehatan tanpa memikirkan biaya. Sebagai institusi pemerintah yang diberikan mandat sebagai penyelenggara layanan administrasi, Dinas Sosial Kabupaten Jombang tentu dalam hal ini melakukan upaya terbaik dalam memberikan pelayanan administrasi pendaftaran produk dalam Kartu Jombang Sehat baik berbentuk kartu atau surat rekomendasi.

Melalui laman [kabarjombang.com](http://kabarjombang.com) diinformasikan bahwa permintaan pelayanan administrasi pendaftaran Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang pada tahun 2020 melonjak hingga ratusan pemohon, namun realitasnya pada kala itu Dinas Sosial Kabupaten Jombang per tanggal 4 Agustus 2020 hanya mampu menangani produk pendaftaran berbentuk kartu sebanyak 63 orang. Dalam hal ini, produk pelayanan administrasi pendaftaran yang paling banyak ditangani adalah surat rekomendasi sebanyak 612 orang<sup>2</sup>. Ini juga terjadi pada tahun 2021 dimana banyaknya pemohon yang melakukan permintaan atas pelayanan administrasi

---

<sup>2</sup> Hendro, B. (2020). Hingga Awal Agustus 2020, Dinsos Jombang Rekom 612 Pemohon KJS. <https://www.google.com/amp/s/kabarjombang.com/peristiwa/hingga-awal-agustus-2020-dinsos-jombang-rekom-612-pemohon-kjs/amp/>. Diakses 9 Juni 2022.

pendaftaran Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang, namun realitasnya per tanggal 8 September 2021 Dinas Sosial Kabupaten Jombang kala itu hanya mampu menangani produk pendaftaran berbentuk kartu sebanyak 41 orang. Dalam hal ini, produk pelayanan administrasi pendaftaran yang paling banyak ditangani adalah surat rekomendasi sebanyak 563 orang<sup>3</sup>.

Melihat kondisi tersebut, maka menjadi suatu hal yang dinilai perlu dilakukan analisa lebih lanjut terkait pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang pada tahun 2020-2021. Terlebih, telah banyaknya penelitian terkait Kartu Jombang Sehat namun hanya lebih fokus terhadap pelayanan kesehatan, bukan dan bahkan belum ada yang fokus terhadap pelayanan administrasi juga menjadi pertimbangan dalam hal ini.

## **B. TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang pada tahun 2020-2021 serta menjelaskan upaya apa saja yang telah dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang dalam mengatasi hambatan saat pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat pada tahun 2020-2021.

## **C. KERANGKA TEORI**

Dalam penelitian ini, teori utama dan yang memang digunakan sebagai dasar pembahasan tidak lain adalah teori pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri dapat diartikan sebagai serangkaian atau sejumlah aktivitas pemerintahan yang dapat dilakukan oleh unsur institusi pemerintah atau birokrasi publik untuk dapat memenuhi berbagai bentuk kebutuhan yang dibutuhkan oleh unsur masyarakat, karena unsur pemerintah dan negara pada hakikatnya didirikan oleh unsur masyarakat atau publik dengan tujuan awal agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai unsur yang menerima pelayanan.

Untuk itu, tak ayal pelayanan publik diselenggarakan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan kebutuhannya baik sebagai individu maupun kelompok. Pelayanan publik yang bisa memenuhi hal tersebut dikatakan sebagai pelayanan publik yang berkualitas. Dalam rangka melihat dan menentukan penyelenggaraan suatu pelayanan dikatakan berkualitas atau tidak tentu memerlukan kriteria yang bisa digunakan untuk menunjukkan hal tersebut. Dalam hal ini, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memuat beberapa asas yang dapat dijadikan sebagai acuan dasar dalam kinerja pelayanan publik, serta sebagai

---

<sup>3</sup> Data primer (Dinas Sosial Kabupaten Jombang)

pedoman penilaian kinerja lembaga penyelenggara pelayanan publik. Setidaknya terdapat dua belas asas yakni sebagai berikut

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan Perlakuan atau Tidak Diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Selain dua belas asas tersebut, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan sendiri merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. Adanya tolak ukur dalam standar pelayanan inilah yang nantinya dapat digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari

penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berkaitan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pada pasal (21) memuat beberapa komponen standar pelayanan yang pada hakekatnya wajib dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik di Indonesia. Setidaknya terdapat empat belas komponen yakni sebagai berikut

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksanaan

Dari beberapa komponen yang ada di dalam asas dan standar penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yang dinilai relevan dengan pembahasan penelitian ini setidaknya terdapat 3 komponen/parameter yakni sebagai berikut

1. Persyaratan (berkaitan dengan syarat teknis dan syarat administrasi).
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Sistem (berkaitan dengan penjabaran unsur di dalamnya yang meliputi metode pelayanan, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana); Mekanisme (berkaitan dengan alur pelayanan yang berbentuk sebuah bagan atau *flow chart*); Prosedur (berkaitan dengan tahap-tahap rangkaian kegiatan pelayanan meliputi tahap pengajuan permohonan pelayanan, tahap penanganan pelayanan, tahap penyampaian hasil pelayanan, dan tahap penyampaian pengaduan pelayanan).
3. Kecepatan, Kemudahan, Keterjangkauan. Kecepatan (berkaitan dengan cepat-tidaknya pelayanan yang diberikan); Kemudahan (berkaitan dengan mudah- tidaknya kegiatan pelayanan ditinjau dari segi pelayanan administrasinya meliputi waktu operasional pelayanan dan kondisi proses pelayanan, serta dari segi fasilitas/sarana prasarana lain pendukung pelayanan); Keterjangkauan (berkaitan dengan akses lokasi penyelenggara layanan).

#### D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methods*) sehingga langkah penelitian ini menggabungkan antara metode kualitatif dan metode kuantitatif. Subjek penelitian dalam metode kualitatif akan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sementara subjek penelitian dalam metode kuantitatif didasarkan pada populasi dan sampel, yang mana untuk besarnya penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Selain itu, untuk pengumpulan data dalam metode kualitatif penelitian ini sendiri menggunakan beberapa teknik diantaranya wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara metode kuantitatif, pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada responden secara langsung.

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skala likert* yang skala pilihannya menggunakan 4 kategori dengan tujuan agar potensi reponden yang memilih jawaban netral dan tidak memilih salah satu kutub dapat dihindari. Adapun bobot skala dalam mengukur jawaban responden sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Baik = 1
2. Tidak Baik = 2
3. Baik = 3
4. Sangat Baik = 4

Teknik analisis dan interpretasi data kualitatif dalam penelitian ini sendiri mengacu pada tiga tahapan yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Sementara teknik analisis data kuantitatif dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif. Setelah peneliti mendapatkan hasil jawaban responden akan dibuat tabel pada *Microsoft Excel* lalu jawaban yang terkumpul akan diberi skor sesuai skor yang ditentukan, kemudian akan dicari rata-ratanya menggunakan *software IBM SPSS Statistic 16* dan dicocokkan untuk diketahui mean yang didapatkan berada dalam kategori rentang interval mana.

**Tabel 1**  
**Rentang Interval Skala Likert**

Nilai	Keterangan
1,00 - 1,75	Sangat Tidak Baik
1,76 - 2,51	Tidak Baik
2,52 - 3,27	Baik
3,28 - 4,00	Sangat Baik

*Sumber: Data primer yang diolah*

## **E. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Administrasi Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang Tahun 2020-2021**

#### **1. Aspek Persyaratan**

Persyaratan pelayanan sendiri dapat dipahami sebagai suatu tuntutan yang diperlukan sehingga harus dipenuhi

dan/atau dilakukan dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku<sup>4</sup>. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Pada tahun 2020 hingga 2021, Dinas Sosial Kabupaten Jombang saat memberikan atau menerbitkan produk layanan program Kartu Jombang Sehat dalam bentuk 'kartu' tidak lagi hanya semata-mata karena peserta saat itu mengalami penyakit kronis dan masuk dalam *database*. Pada masa ini, seluruh pemohon baik *database* ataupun *non database* yang tidak memiliki jaminan kesehatan sama sekali secara dasarnya baru diterbitkan Kartu Jombang Sehat oleh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Jombang apabila mengalami kasus sedang dirujuk atau ditangani di Rumah Sakit Provinsi Jawa Timur yang bekerjasama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang. Apabila pemohon baik *database* maupun *non database* mengalami kriteria ketentuan tersebut, maka secara teknisnya yang bersangkutan bisa mendapatkan produk Kartu Jombang Sehat dengan membawa ketentuan persyaratan administrasi yang berlaku.

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

**Tabel 2**  
**Syarat Penerbitan Kartu Jombang Sehat**

No	Keterangan
1.	Surat keterangan dokter (asli)
2.	Surat rujukan
3.	Surat permohonan penerbitan Kartu Jombang Sehat
4.	Surat keterangan miskin (asli) mengetahui kecamatan
5.	Surat pernyataan bermatrai (asli)
6.	Surat pernyataan 50:50 bermatrai (asli)
7.	Formulir pengendalian Kartu Jombang Sehat
8.	FC Legalisir KK Dispendukcapil
9.	FC KTP (opsional)

*Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Jombang*

Selain Kartu Jombang Sehat, produk lain yang disediakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang dalam program Kartu Jombang Sehat pada tahun 2020-2021 sendiri adalah surat rekomendasi. Dalam masa ini, surat rekomendasi akan diberikan secara otomatis kepada seluruh pemohon pengajuan bantuan jaminan kesehatan melalui Kartu Jombang Sehat, kecuali pemohon yang sedang dalam kondisi dirawat/dirujuk di Rumah Sakit Provinsi Jawa Timur. Syarat teknis untuk bisa mendapatkan produk ini tidak lain adalah tergolong sebagai masyarakat miskin, sedang menderita penyakit, dan dirawat di Rumah Sakit/Puskesmas di Kabupaten Jombang. Apabila memenuhi kriteria ketentuan tersebut, masyarakat baik *database* ataupun *non database* perlu memenuhi persyaratan administrasi sesuai dengan kondisi perawatan yang dibutuhkan, seperti rawat inap atau rawat jalan. Apabila

pemohon dalam kondisi sedang atau perlu rawat inap, maka produk yang diajukan dan dikeluarkan adalah surat rekomendasi rawat inap. Ini juga berlaku sebaliknya untuk kasus rawat jalan.

**Tabel 3**  
**Surat Rekomendasi Rawat Inap**

No	Keterangan
1.	Surat keterangan dokter (asli)
2.	Lembar verifikasi dari yanmed
3.	Surat permohonan penerbitan Kartu Jombang Sehat
4.	Surat keterangan miskin (asli) mengetahui kecamatan
5.	Surat pernyataan bermatrai (asli)
6.	Surat pernyataan 50:50 bermatrai (asli)
7.	Formulir pengendalian Kartu Jombang Sehat
8.	FC Legalisir KK Dispendukcapil
9.	FC KTP (opsional)

*Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Jombang*

**Tabel 4**  
**Surat Rekomendasi Rawat Jalan**

No	Keterangan
1.	Surat keterangan dokter (asli)
2.	Surat rujukan dari puskesmas
3.	Surat permohonan penerbitan Kartu Jombang Sehat
4.	Surat keterangan miskin (asli) mengetahui kecamatan
5.	Surat pernyataan bermatrai (asli)
6.	Surat pernyataan 50:50 bermatrai (asli)
7.	Formulir pengendalian Kartu Jombang Sehat
8.	FC Legalisir KK Dispendukcapil
9.	FC KTP (opsional)

*Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Jombang*

Persyaratan-persyaratan yang ada dalam produk layanan program Kartu Jombang Sehat berupa kartu dan surat rekomendasi ini, baik secara teknis maupun administrasi realitasnya dari hasil wawancara sempat menimbulkan

kendala bagi pengguna layanan dalam memenuhi berkas-berkas persyaratan yang dinilai lumayan padat.

Sementara dari hasil analisis data kuantitatif penelitian ini dari item pertanyaan dalam aspek persyaratan menunjukkan hasil sebagai berikut

**Tabel 5**  
**Hasil Pengukuran Item Aspek Persyaratan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Banyak	1	7.7%	2.15
Banyak	9	69.2%	
Sedikit	3	23.1%	
Sangat Sedikit	0	0%	
<b>Jumlah</b>	13	100%	

*Sumber: Data primer yang diolah*

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 69.2% responden menjawab ‘banyak’ dan nilai mean yang diperoleh sebesar 2.15, maka dapat disimpulkan bahwa kelas rentang interval untuk persyaratan dalam mendapatkan produk layanan dalam Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang masuk dalam kategori ‘tidak baik’.

## 2. Aspek Sistem

Sistem pelayanan dapat diartikan sebagai satu kesatuan faktor atau unsur yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu kegiatan pelayanan publik metode pelayanan, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana.

Metode pelayanan yang disediakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang dalam pelayanan Kartu Jombang Sehat

sendiri pada tahun 2020-2021 adalah pelayanan secara *offline* atau tatap muka. Penyediaan metode pelayanan secara *online* sendiri realitasnya belum dapat disediakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang. Ini dikatakan dari hasil wawancara bila mereka mengalami hambatan dalam merumuskan dan menemukan bagaimana konsep pelayanan program Kartu Jombang Sehat secara *online* karena pada pelaksanaannya program ini melibatkan beberapa instansi.

Metode pelayanan *offline* yang hanya ada pada kala itu dinilai pengguna kurang baik, bahkan menyulitkannya karena dikatakan saat mereka telah mengeluarkan tenaga untuk memenuhi ketentuan persyaratan yang ada namun ternyata masih terdapat sebuah atau beberapa hal yang masih kurang lengkap atau kurang benar saat proses pengecekan di Dinas Sosial Kabupaten Jombang, maka dalam kasus ini mereka tentu perlu mengeluarkan tenaga kembali untuk melengkapi persyaratan kemudian balik ke kantor Dinas Sosial Kabupaten Jombang.

Kemudian berkenaan dengan unsur sumber daya manusia atau aparat pelaksana dalam pelayanan administrasi program Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang tidak lain diambil dari pegawai di Bidang

Perlindungan dan Jaminan Sosialnya. Pada tahun 2020-2021, pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat diketahui dari hasil wawancara sempat mengalami hambatan dari ketersediaan sumber daya manusia yang menjadi pelaksana pelayanan program ini sendiri. Beberapa aparat pelaksana realitasnya terpapar virus *corona* sehingga pelaksana yang bertugas menjadi berkurang, sedangkan pada masa ini masyarakat yang melakukan permintaan pelayanan atas administrasi Kartu Jombang Sehat sedang melonjak. Ini tentu membuat para pelaksana yang bertugas mengalami hambatan karena mereka harus bekerja lebih keras dan tak ayal menjadi kewalahan dalam memberikan dan menyelesaikan tugas-tugas pelayanan dalam program Kartu Jombang Sehat

Selanjutnya, berkaitan dengan sarana dan prasarana. Berdasarkan SOP Pelayanan Program Kartu Jombang Sehat, sarana dan prasarana yang perlu disediakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang antara lain ruang *front office*, buku tamu, seperangkat PC, jaringan telepon dan internet, ID Card petugas, kursi dan sarana tunggu lain, rambatan, dan kursi roda. Berdasarkan hasil observasi, sarana dan prasarana yang tertera dalam penjabaran sebelumnya kecuali “rambatan” realitasnya telah tersedia di lokasi/tempat pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif penelitian ini dari item pertanyaan dalam aspek sistem menunjukkan hasil sebagai berikut

**Tabel 6**  
**Hasil Pengukuran Item Aspek Sistem**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Baik	1	7.7%	2.00
Tidak Baik	11	84.6%	
Baik	1	7.7%	
Sangat Baik	0	0%	
<b>Jumlah</b>	13	100%	

*Sumber: Data primer yang diolah*

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 84.6% responden menjawab ‘tidak baik’ dan nilai mean yang diperoleh sebesar 2.00, maka dapat disimpulkan bahwa kelas rentang interval untuk sistem pelayanan Kartu Jombang Sehat yang hanya ada di Dinas Sosial Kabupaten Jombang (sistem *offline*/tatap muka) masuk dalam kategori ‘tidak baik’.

### 3. Aspek Mekanisme

Pada dasarnya, mekanisme pelayanan mengandung cara kerja yang akan saling dikerjakan oleh unsur-unsur sistem dan biasanya dirangkai dalam bentuk sebuah bagan atau *flow chart*. Ini realitasnya dari hasil observasi telah disediakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang dengan kondisi bagan mekanisme pelayanan Kartu Jombang Sehat dipampang di ruang layanan.

Namun berkaitan dengan bagan mekanisme yang dipampang di ruang layanan sendiri realitasnya saat pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang Tahun 2020-2021 sempat menimbulkan kesalahpahaman dari sisi pengguna layanan atas produk yang akan didapatkan. Melihat bagan mekanisme yang dipampang di ruang layanan, diketahui produk layanan yang tertera adalah “Kartu Jombang Sehat (Pembebasan Biaya)”. Kalimat ini terlihat kurang memperjelas produk layanan lain selain bentuk kartu dalam program Kartu Jombang Sehat yakni surat rekomendasi. Padahal realitasnya produk layanan yang otomatis dan sebagian besar diterima oleh masyarakat Kabupaten Jombang adalah surat rekomendasi.

Adanya kondisi tersebut realitasnya sempat menimbulkan kendala pemberian pelayanan oleh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Jombang pada tahun 2020 hingga 2021 dimana mereka sering menemui masyarakat yang bersikukuh untuk mendapatkan produk layanan dalam Kartu Jombang Sehat yang berbentuk kartu.

Namun berdasarkan hasil analisis data kuantitatif penelitian ini dari item pertanyaan dalam aspek mekanisme menunjukkan hasil sebagai berikut

**Tabel 7**  
**Hasil Pengukuran Item Aspek Mekanisme**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Membantu	0	0%	2.85
Tidak Membantu	2	15%	
Membantu	11	85%	
Sangat Membantu	0	0%	
<b>Jumlah</b>	13	100%	

*Sumber: Data primer yang diolah*

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 85% responden menjawab ‘membantu’ dan nilai mean yang diperoleh sebesar 2.85, maka dapat disimpulkan bahwa kelas rentang interval untuk mekanisme pelayanan Kartu Jombang Sehat yang dipampang oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang di ruang pelayanan masih masuk dalam kategori ‘baik’.

#### **4. Aspek Prosedur**

Pada dasarnya, prosedur pelayanan mencakup seluruh rangkaian tahap proses kegiatan, baik dari awal hingga akhir secara jelas dan pasti sehingga tak ayal kemudian terdapat klasifikasi mengenai tahap-tahap kegiatan di dalamnya. Menurut KEPMENPAN No 63 Tahun 2003, prosedur pelayanan sendiri diklasifikasikan menjadi 4 tahap yakni tata cara pengajuan permohonan pelayanan, tata cara penanganan pelayanan, tata cara penyampaian hasil pelayanan, dan tata cara penyampaian pengaduan pelayanan. Sebagai informasi, dari hasil wawancara,

pegawai Dinas Sosial Kabupaten Jombang mengatakan prosedur pelayanan yang digunakan umumnya merujuk pada beberapa ketentuan yang ada yakni Peraturan Bupati Jombang Nomor 1 Tahun 2017, *Standar Operational Procedur* (SOP), dan Juknas-Juknis pelayanan program Kartu Jombang Sehat. Adapun tata cara prosedur kegiatan pelayanan Kartu Jombang Sehat pada tahun 2020-2021 berdasarkan pedoman tersebut sendiri dalam uraian berikut

#### **Tata cara pengajuan permohonan pelayanan**

Dari hasil observasi, diketahui bila tahap-tahap yang perlu dilalui oleh masyarakat dalam tahap ini dapat dikatakan sederhana. Ini dikarenakan pada tahap ini, saat masyarakat datang kemudian akan diterima dan diarahkan oleh petugas loket untuk mengisi buku tamu, mereka kemudian dapat dipersilahkan untuk bisa langsung masuk ke ruang layanan bila kondisi kursi tunggu di ruang layanan sedang tersedia/ada yang kosong. Namun dengan tahap yang ada demikian, saat observasi sempat beberapa kali ditemui kondisi penumpukan masyarakat di ruang pelayanan.

#### **Tata cara penanganan pelayanan**

Dalam tahap ini, langkah-langkah bagi Dinas Sosial Kabupaten Jombang untuk melakukan penanganan pengajuan permohonan Kartu Jombang Sehat sendiri

realitasnya telah tertera dalam *Standar Operational Procedur* (SOP) pelayanan Kartu Jombang Sehat diantaranya

1. Setelah pemohon mengajukan pelayanan KJS, petugas menerima, memverifikasi berkas persyaratan KJS database dan KJS rekom lalu mengagendakan berkas yang masuk. Jika berkas lengkap maka berkas diterima, jika tidak lengkap maka berkas dikembalikan untuk dilengkapi.
2. Petugas membuat surat pengajuan KJS database dan KJS rekom ke tim verifikasi
3. Tim verifikasi melakukan pengecekan berkas persyaratan dan menyampaikan kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan persetujuan
4. Kepala Dinas memberikan persetujuan pada pengajuan KJS database dan KJS rekom, kemudian berkas dikembalikan lagi ke petugas
5. Petugas memberikan nomor register

Adapun langkah demi langkah yang tertera dalam SOP tersebut realitasnya saat observasi penelitian telah dilakukan oleh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Jombang saat memproses pengajuan Kartu Jombang Sehat.

#### **Tata cara penyampaian hasil pelayanan**

Dalam *Standar Operational Procedur* (SOP) pelayanan program Kartu Jombang Sehat sendiri telah menerangkan tindakan untuk pegawai Dinas Sosial Kabupaten

Jombang dalam menyampaikan hasil pelayanan, namun tindakan tersebut realitasnya tidak memiliki tahap-tahap/tata cara lebih khusus. Dimana hanya tertera tindakan agar petugas menyampaikan KJS database dan KJS rekom ke pemohon kemudian pemohon mengambilnya. Ini yang kemudian dari hasil observasi ditemukan bahwa dalam tahap ini, penyampaian hasil pelayanan dilakukan secara sederhana oleh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Jombang. Realitas di lapangan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Jombang hanya memberikan dan menyampaikan bila produk pelayanan yang diajukan telah selesai kepada masyarakat.

Lalu dalam SOP sendiri tertera bahwa hasil pelayanan tidak dipungut biaya (gratis), realitasnya ini saat observasi memang terjadi. Namun di sisi lain, ditemukan bahwa masyarakat wajib memiliki salinan berkas dengan jumlah penyalinan sesuai produk yang dibutuhkan guna memenuhi keperluan administrasi arsip Dinas Sosial Kabupaten Jombang sebelum bisa mendapatkan hasil layanan.

### **Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan**

Sebagai informasi, Dinas Sosial Kabupaten Jombang realitasnya telah menyediakan beberapa sarana penyampaian pengaduan baik secara *online* maupun *offline*. Untuk sarana

pengaduan secara *online* sendiri, masyarakat bisa melakukan pengaduan melalui kontak pengaduan yang dibagikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang yang terdiri dari nomer telepon, WA, *faximile*, dan *email*. Sementara untuk sarana penyampaian pengaduan secara *offline*, masyarakat bisa melakukan pengaduan secara langsung ke pegawai Dinas Sosial Kabupaten Jombang ataupun bisa secara tulisan yang dimasukkan ke kotak saran. Dari hasil wawancara diketahui bila ternyata Dinas Sosial Kabupaten Jombang belum pernah menerima pengaduan berupa kritik atas pelayanan Kartu Jombang Sehat yang diberikan pada tahun 2020, 2021, bahkan hingga saat ini pada sarana pengaduan yang ada (baik *online* maupun *offline*).

Tidak dilakukannya pengaduan oleh pengguna ini diketahui dari hasil wawancara, bila mereka tidak memiliki keberanian untuk melakukan pengaduan secara langsung. Selain itu, diketahui juga bahwa pengguna sebenarnya memiliki keinginan untuk melakukan pengaduan melalui tulisan namun posisi kotak saran yang berada di ruang pelayanan dan dekat dengan petugas pelayanan *front office* Dinas Sosial Kabupaten Jombang membuat mereka khawatir dan kemudian mempengaruhinya untuk tidak melakukan aduan. Disisi lain pula, untuk sarana pengaduan secara *online*, pengguna

ternyata diketahui memiliki ketakutan bila melakukan pengaduan secara *online* karena dinilai akan dilacak dan diketahui identitasnya saat memberikan aduan ketidakpuasan mengingat perkembangan teknologi digital yang mereka pahami semakin canggih.

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif penelitian ini dari item pertanyaan dalam aspek prosedur menunjukkan hasil sebagai berikut

**Tabel 8**  
**Hasil Pengukuran Item Aspek Prosedur**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Rumit	0	0%	2.85
Rumit	2	15%	
Sederhana	11	85%	
Sangat Sederhana	0	0%	
<b>Jumlah</b>	13	100%	

*Sumber: Data primer yang diolah*

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 85% responden menjawab 'sederhana' dan nilai mean yang diperoleh sebesar 2.85, maka dapat disimpulkan bahwa kelas rentang interval untuk prosedur pelayanan Kartu Jombang Sehat yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Jombang masuk dalam kategori 'baik'.

### 5. Aspek Kecepatan

Berdasarkan SOP Pelayanan Kartu Jombang Sehat, jangka waktu penyelesaian hasil pelayanan adalah 10 menit dihitung sejak berkas masuk dan lengkap. Dari hasil wawancara ditemukan bahwa beberapa pengguna layanan dalam

bentuk surat rekomendasi mengalami kondisi lamanya proses pelayanan melebihi standar yang ditentukan. Ini dinilai mereka disebabkan oleh kurangnya pegawai Dinas Sosial Kabupaten Jombang yang menangani berbagai jenis pelayanan yang ada di *front office*. Sementara dari hasil observasi ditemukan bahwa seluruh proses penanganan pembuatan produk layanan yang berkaitan dengan surat realitasnya hanya dilakukan pada sebuah perangkat PC yang berada pada meja sebelah kanan dari arah masuk pintu ruang pelayanan.

Di sisi lain, pengguna layanan dalam bentuk kartu merasakan kondisi sebaliknya. Dimana mereka mengatakan kala itu proses pelayanan yang diterima cepat. Dari hasil observasi, diketahui bila Dinas Sosial Kabupaten Jombang realitasnya memiliki perangkat PC sendiri untuk menginput dan mencetak produk berbentuk kartu. Ditambah adanya pertimbangan khusus untuk pemohon bisa cetak kartu, membuat pengajuannya tidak sebanyak surat rekomendasi. Namun saat dilakukannya penelitian, ditemukan adanya hambatan dalam pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat dalam bentuk kartu. Dimana alat cetak kartu realitasnya telah lama dimiliki oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang sehingga seringkali menghasilkan cetak kartu yang kurang baik.

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif penelitian ini dari item pertanyaan dalam aspek kecepatan menunjukkan hasil sebagai berikut

**Tabel 9**  
**Hasil Pengukuran Item Aspek Kecepatan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Lambat	1	7.7%	2.08
Lambat	10	76.9%	
Cepat	2	15.4%	
Sangat Cepat	0	0%	
<b>Jumlah</b>	13	100%	

*Sumber: Data primer yang diolah*

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 76.9% responden menjawab 'lambat' dan nilai mean yang diperoleh sebesar 2.08, maka dapat disimpulkan bahwa kelas rentang interval untuk kecepatan pelayanan Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang masuk dalam kategori 'tidak baik'.

## 6. Aspek Kemudahan

Pada dasarnya, aspek kemudahan menitikberatkan pada kemudahan rangkaian proses pengurusan keperluan baik dari segi pelayanan administrasinya (meliputi kondisi waktu operasional pelayanan dan kondisi proses pelayanan) maupun dari segi fasilitas/sarana prasarana lain pendukung pelayanan.

Bila ditelisik dari masing masing titik berat kemudahan pelayanan tersebut. Diawali dari segi pelayanan administrasi terkait kondisi waktu operasional. Dari hasil wawancara, pengguna layanan

mengatakan ketentuan waktu operasional pelayanan yang berlaku pada tahun 2020-2021 memberikan kemudahan bagi dirinya karena rentang waktu buka layanan dinilai cukup lama sehingga membuat pengguna sedikit tidak terlalu terburu-buru. Selain itu, juga dikatakan oleh pengguna lain jika dirinya tidak merasa kesulitan dalam menyesuaikan waktu tersedia yang mereka miliki dengan waktu operasional yang berlaku.

Lalu dari segi pelayanan administrasi terkait kondisi proses pelayanan. Dari hasil observasi, ditemukan bila pemohon bisa masuk pada tahap penanganan hingga penyelesaian hasil pelayanan dapat dikatakan cukup mudah, yang terpenting berkas yang dibawa pemohon telah "lengkap". Apabila berkas lengkap, maka pengajuan mereka akan langsung diproses, dan produknya bisa didapatkan tanpa dipungut biaya (gratis). Namun dengan ketentuan, pemohon telah memiliki salinan berkas dengan jumlah sesuai produk yang diajukan. Adanya ketentuan ini ternyata membuat pengguna mengalami hambatan. Ini dikatakan dari hasil wawancara bila mereka merasa ketentuan wajib penyalinan berkas yang tidak diinformasikan di media apapun, hanya saat di kantor Dinas Sosial Kabupaten Jombang menyulitkannya saat baru pertama kali mengajukan permohonan.

Selanjutnya dari segi fasilitas pelayanan. Dari hasil wawancara, pengguna layanan mengatakan fasilitas yang disediakan kala itu telah cukup memberikan kemudahan saat proses pelayanan. Lalu dari segi sarana prasarana lain pendukung pelayanan. Dari hasil wawancara, pengguna layanan mengatakan sarana prasarana lain pendukung pelayanan yakni sistem antrian yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang tidak jelas sehingga tidak memberikan kemudahan. Sebab sistem antrian yang ada yakni dengan melihat kursi tunggu di ruang pelayanan tersedia atau tidak, membuat pengguna bingung dan tidak jelas siapa urutan pemohon yang sebenarnya datang lebih dulu.

Namun berdasarkan hasil analisis data kuantitatif penelitian ini dari item pertanyaan dalam aspek kemudahan menunjukkan hasil sebagai berikut

**Tabel 10**  
**Hasil Pengukuran Item Aspek Kemudahan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Memudahkan	0	0%	2.62
Tidak Memudahkan	5	38.5%	
Memudahkan	8	61.5%	
Sangat Memudahkan	0	0%	
<b>Jumlah</b>	13	100%	

*Sumber: Data primer yang diolah*

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 61.5% responden menjawab ‘memudahkan’ dan nilai mean yang

diperoleh sebesar 2.62, maka dapat disimpulkan bahwa kelas rentang interval untuk kemudahan pelayanan Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang masuk dalam kategori ‘baik’.

## 7. Aspek Keterjangkauan

Sebagaimana uraian sebelumnya, bila Dinas Sosial Kabupaten Jombang realitasnya belum dapat menyediakan pelayanan secara *online*, untuk itu maka pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang tentu menuntut masyarakat bisa menjangkau lokasi kantor untuk melakukan pelayanan secara *offline*/tatap muka. Sebagai informasi, lokasi kantor Dinas Sosial Kabupaten Jombang berada di Kecamatan Jombang (yang mana menjadi Ibukota dari Kabupaten Jombang). Secara geografis, Kecamatan Jombang terletak tepat di bagian tengah wilayah administrasi Kabupaten Jombang.

Tuntutan untuk bisa menjangkau lokasi kantor di Kecamatan Jombang ini realitasnya dari hasil wawancara, diketahui membuat pengguna layanan kala itu sempat mengalami hambatan keterjangkauan karena jarak lokasi kantor dengan tempat tinggalnya tidak dekat (jauh). Ini dikatakan lebih lanjut memberikan kesulitan yang tidak hanya saat pengurusan pemenuhan kelengkapan berkas dimana pengguna layanan perlu berpindah tempat kembali ke beberapa

instansi terkait bila terdapat hal-hal administrasi yang kurang sesuai, dan di kondisi lain pengguna layanan juga merasa kesulitan saat menghadapi perlu kembalinya ke tempat tinggal karena terdapat sebuah berkas yang tertinggal.

Namun berdasarkan hasil analisis data kuantitatif penelitian ini dari item pertanyaan dalam aspek kerjangkauan dari sisi jarak dan waktu menunjukkan hasil sebagai berikut

**Tabel 11**  
**Hasil Pengukuran Item**  
**Aspek Keterjangkauan dari Sisi Jarak**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Terjangkau	0	0%	2.54
Tidak Terjangkau	6	46.2%	
Terjangkau	7	53.8%	
Sangat Terjangkau	0	0%	
<b>Jumlah</b>	13	100%	

*Sumber: Data primer yang diolah*

**Tabel 12**  
**Hasil Pengukuran Item**  
**Aspek Keterjangkauan dari Sisi Waktu**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Terjangkau	0	0%	2.62
Tidak Terjangkau	5	38.5%	
Terjangkau	8	61.5%	
Sangat Terjangkau	0	0%	
<b>Jumlah</b>	13	100%	

*Sumber: Data primer yang diolah*

Berdasarkan tabel 11 dan 12 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 53.8% dan 61.5% responden menjawab ‘terjangkau’ dan nilai mean yang diperoleh sebesar 2.54

dan 2.62, maka dapat disimpulkan bahwa kelas rentang interval untuk keterjangkauan pelayanan Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang baik dari sisi jarak maupun waktu masuk dalam kategori ‘baik’

### **Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan Administrasi Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang Tahun 2020-2021**

#### **1. Upaya mengatasi hambatan dalam Aspek Persyaratan**

Hambatan yang teridentifikasi dalam aspek persyaratan tidak lain dari pengguna yang mengalami kendala dalam memenuhi berkas-berkas syarat administrasi yang berlaku.

Dalam hal ini, upaya atau cara yang dilakukan oleh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Jombang bila menemukan kasus tersebut adalah dengan melakukan komunikasi. Komunikasi disini dilakukan dengan memberikan informasi kepada masyarakat terkait syarat berkas apa saja yang perlu dilengkapi dan ditunjukkan contoh wujud berkas tersebut. Selain itu, pegawai Dinas Sosial Kabupaten Jombang juga mengarahkan kepada masyarakat terkait institusi mana yang dapat dituju agar mendapatkan berkas yang belum dipenuhi. Ini sebenarnya dilakukan tidak hanya ketika terdapat kasus berkas tidak lengkap, namun juga saat terdapat hal-hal

administrasi dalam berkas ternyata ditemukan kurang sesuai.

## **2. Upaya mengatasi hambatan dalam Aspek Sistem**

Dalam aspek sistem, setidaknya terdapat dua hambatan yang teridentifikasi. Hambatan pertama tidak lain terkait belum ditemukannya konsep yang tepat untuk rumusan pengadaan pelayanan Kartu Jombang Sehat secara *online*. Dalam hal ini, baik pada tahun 2020 maupun 2021, Dinas Sosial Kabupaten Jombang belum memiliki upaya atau cara untuk mengatasinya. Hingga saat ini, upaya tersebut masih difikirkan dan dirumuskan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang secara bersama-sama dengan pihak-pihak terkait. Disamping itu, meski institusi sosial ini belum memiliki upaya untuk mengatasi hambatan yang ada, namun dikatakan dari hasil wawancara terdapat upaya atau cara lain yang dilakukan yakni dengan meningkatkan kualitas kegiatan pelayanan yang diberikan secara *offline* dari waktu ke waktu sehingga kenyamanan dan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dapat tercapai. Upaya ini dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang seraya menemukan konsep yang tepat dalam pengadaan pelayanan program Kartu Jombang Sehat secara tidak langsung (*online*).

Hambatan kedua yang teridentifikasi tidak lain terkait kekurangan sumber daya manusia yang bertugas dalam pelayanan Kartu Jombang Sehat. Dalam hal ini, upaya atau cara yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang untuk mengatasi hambatan yang ada adalah dengan melakukan pemaksimalan pemanfaatan aparat yang ada/tersisa. Saat kondisi *lockdown* pada tahun 2020 dan 2021, dari hasil wawancara dikatakan bila urusan memproses administrasi beberapa pengajuan masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang, tidak terkecuali urusan pengajuan Kartu Jombang Sehat kala itu akan ditangani oleh petugas yang tersedia (belum terpapar). Namun dalam melakukan hal tersebut, petugas yang tersedia dikatakan terus melakukan koordinasi dengan petugas yang biasanya menangani proses pengurusan tersebut.

## **3. Upaya mengatasi hambatan dalam Aspek Mekanisme**

Hambatan yang teridentifikasi dalam aspek ini tidak lain terkait kesalahpahaman produk layanan yang akan didapatkan oleh masyarakat. Dalam hal ini, upaya atau cara yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan melakukan komunikasi. Komunikasi disini berkenaan dengan

pemberian informasi kepada masyarakat bahwa kala itu (saat tahun 2020 hingga 2021) produk yang diberlakukan untuk dikeluarkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang dalam program Kartu Jombang Sehat hanyalah dalam bentuk surat rekomendasi, bukan dalam bentuk kartu. Dikatakan lebih lanjut saat wawancara bahwa masyarakat yang masih bersikukuh untuk mendapatkan produk dalam bentuk kartu meski telah diberikan edukasi, informasi, dan pengertian oleh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Jombang terkait ketentuan tersebut, maka diberikan tawaran untuk dapat dirujuk ke rumah sakit luar Kabupaten Jombang agar kemudian produk Kartu Jombang Sehat diterbitkan.

#### **4. Upaya mengatasi hambatan dalam Aspek Prosedur**

Dalam aspek prosedur, setidaknya terdapat dua hambatan yang teridentifikasi. Hambatan pertama tidak lain terkait sistem antrian yang saat observasi sempat ditemui beberapa kali menimbulkan kondisi penumpukan masyarakat. Dalam hal ini, upaya atau cara yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang adalah dengan melakukan peneguran dan pengarahan. Peneguran disini dilakukan dengan memberitahukan kepada masyarakat untuk tidak berdiri dan tidak menunggu di ruang pelayanan. Selanjutnya pegawai

Dinas Sosial Kabupaten Jombang mengarahkan masyarakat agar mereka menunggu di ruang loket pelayanan terlebih dahulu.

Hambatan kedua yang teridentifikasi tidak lain dari pengguna layanan terkait posisi sarana penyampaian pengaduan kotak saran yang dekat dengan petugas pelayanan *front office*. Dalam hal ini, Dinas Sosial Kabupaten Jombang belum memiliki upaya atau cara untuk mengatasinya. Ini terlihat dari posisi penempatan kotak saran yang hingga saat observasi dilakukan masih sama berada dekat dengan petugas *front office*.

#### **5. Upaya mengatasi hambatan dalam Aspek Kecepatan**

Dalam aspek kecepatan, setidaknya terdapat dua hambatan yang teridentifikasi. Hambatan pertama tidak lain terkait penanganan produk dalam bentuk surat yang saat observasi diketahui hanya menggunakan sebuah perangkat PC pada meja sebelah kanan dari arah masuk pintu ruang pelayanan sehingga dinilai menjadi penyebab kondisi lamanya proses pelayanan yang diterima oleh pengguna surat rekomendasi. Dalam hal ini, upaya atau cara yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang adalah dengan pemanfaatan sebuah perangkat yang dimiliki disertai pengembangan kemampuan kecekatan teknologi aparat

agar bisa lebih cepat dalam menginput data pemohon.

Hambatan kedua yang teridentifikasi tidak lain terkait alat cetak kartu yang telah lama dimiliki oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang sehingga sering menghasilkan cetak kartu yang kurang baik. Dalam hal ini, upaya atau cara yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang adalah dengan pemanfaatan perangkat yang dimiliki disertai perhatian lebih khusus dalam mengecek seluruh hal untuk mengetahui penyebab hasil cetakan kurang baik/jelas, tepatnya pengecekan baik dari alat, bahan, ataupun teknis pencetakannya.

#### **6. Upaya mengatasi hambatan dalam Aspek Kemudahan**

Dalam aspek kemudahan, setidaknya terdapat dua hambatan yang teridentifikasi. Hambatan pertama tidak lain berkaitan dengan ketentuan wajib penyalinan berkas. Dalam hal ini, upaya atau cara yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang adalah dengan memberikan pengarahannya kepada masyarakat untuk melakukan salinan berkas (*fotocopy*) terlebih dahulu setelah berkas yang diberikan dinyatakan lengkap dan data dari pemohon telah ter-*input*. Ini dilakukan agar masyarakat tidak perlu menunggu hingga proses permohonan selesai kemudian baru salin berkas (*fotocopy*). Masyarakat dapat

melakukan salin berkas (*fotocopy*) setelah data ter-*input* dan disisi lain, saat masyarakat sedang salin berkas tersebut, pegawai institusi sosial ini dapat mengerjakan penyelesaian pengajuan permohonan. Dengan begitu yang terjadi adalah saat masyarakat telah selesai melakukan salin berkas dan kembali ke kantor Dinas Sosial Kabupaten Jombang, produk permohonan yang mereka ajukan sebelumnya juga dapat telah dalam kondisi selesai dan kemudian produk tersebut dapat mereka terima

Hambatan kedua yang teridentifikasi tidak lain terkait sistem antrian yang dinilai pengguna kurang jelas. Dalam hal ini, Dinas Sosial Kabupaten Jombang belum memiliki upaya atau cara untuk mengatasinya. Ini terlihat dari hasil observasi penelitian (2022) dimana sistem antrian pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang masih berdasar pada keaktifan masyarakat dalam melihat kursi di ruang pelayanan tersedia atau tidak.

#### **7. Upaya mengatasi hambatan dalam Aspek Keterjangkauan**

Hambatan yang teridentifikasi dalam aspek ini tidak lain terkait tidak terjangkaunya jarak lokasi kantor Dinas Sosial Kabupaten Jombang dengan tempat tinggal pengguna layanan. Dalam hal ini, upaya atau cara yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang

adalah dengan ikut serta dan melakukan pelayanan Kartu Jombang Sehat dalam Program Bulaga. Program “Bulaga” singkatan dari “Bupati Melayani Warga” merupakan program jemput bola yang dihadirkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Jombang untuk mendekatkan pelayanan kepada warga. Melalui program ini, warga yang berada di daerah-daerah yang tidak dekat dengan pusat kota bisa mendapatkan puluhan jenis layanan yang terintegrasi dengan cepat, aman, dan mudah dijangkau. Namun program ini dilaksanakan secara bergantian dalam setiap pelaksanaannya di wilayah Kabupaten Jombang yang jauh dari pusat kota.

Pada tahun 2020 sendiri, kegiatan program Bulaga ini sempat dilaksanakan di Desa Sukorejo, Kecamatan Perak pada bulan Februari dan di Desa Janti, Kecamatan Mojoagung pada bulan September. Sementara pada tahun 2021 sendiri, tepatnya juga bulan september, program Bulaga ini sempat dilaksanakan di Kecamatan Tembelang. Berkenaan dengan hal tersebut, dengan mendukung dan ikut serta dalam setiap pelaksanaan program Bulaga ini dinilai oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang sebagai bentuk upaya atau cara yang dilakukan untuk memudahkan jangkauan masyarakat yang berada di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota.

## **F. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan dan dijabarkan dalam uraian pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat di Dinas Sosial Kabupaten Jombang pada tahun 2020-2021 dinilai telah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya optimal bila ditinjau menggunakan beberapa parameter dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yakni aspek persyaratan, aspek sistem, mekanisme, dan prosedur, serta aspek kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Ini diketahui dari hasil analisis data kuantitatif penelitian ini terhadap 13 responden pengguna layanan Kartu Jombang Sehat terkait pelayanan administrasi di Dinas Sosial Kabupaten Jombang menunjukkan bahwa 5 dari 8 item pertanyaan kuesioner dalam masing-masing parameter tersebut memperoleh nilai mean yang masuk dalam kategori ‘baik’.

Sementara dari hasil analisis data kualitatif penelitian ini sendiri menemukan bahwa masih adanya beberapa kondisi yang menjadi penghambat saat kegiatan pelayanan administrasi Kartu Jombang Sehat yang berlangsung pada kala itu dan dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Jombang

realitasnya telah melakukan beberapa upaya untuk mengatasinya namun dalam praktiknya masih ditemukan adanya hambatan yang belum ditangani. Seperti masih belum disediakannya pelayanan secara *online*, belum adanya perbaikan dari segi posisi penempatan kotak saran, dan sistem antrian yang masih kurang jelas

### **Saran**

Berkaitan dengan upaya yang belum dilakukan, peneliti dalam hal ini memberikan saran agar Dinas Sosial Kabupaten Jombang segera melakukan diskusi dan koordinasi dengan pihak-pihak instansi yang terkait dengan program Kartu Jombang Sehat untuk merumuskan dan merealisasikan konsep pengadaan pelayanan secara *online*. Selain itu, untuk mendukung pemberian pelayanan yang lebih baik, Dinas Sosial Kabupaten Jombang perlu mempertimbangkan perubahan posisi penempatan kotak saran di ruang loket atau di posisi lain yang bisa lebih memberikan kenyamanan privasi pada pengguna saat memberikan aduan dalam bentuk tulisan dan juga perlu membuat rancangan kejelasan sistem antrian seperti nomor antrian disertai panggilan atau lain sebagainya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Hendro, B. (2020). Hingga Awal Agustus 2020, Dinsos Jombang Rekom 612 Pemohon KJS.

<https://www.google.com/amp/s/kabarjombang.com/peristiwa/hingga-awal-agustus-2020-dinsos-jombang-rekom-612-pemohon-kjs/amp/>.

Diakses 9 Juni 2022.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.