

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN WEBSITE DTKS DALAM PELAYANAN BPJS
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN REMBANG**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**



Disusun Oleh :

Deggy Septiano Priyoga

NIM : 30401900079

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2023

Halaman Pengesahan

SKRIPSI

OPTIMALISASI PENGGUNAAN WEBSITE DTKS DALAM PELAYANAN BPJS PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN REMBANG

Disusun Oleh :

Deggy Septiano Priyoga

NIM: 30401900079

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada tanggal 2 Maret 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan

Nurhidayati, S.E., M.Si., Ph.D

Dosen Penguji I

Dra. Sri Hindah Pudjihastuti, MM

Dosen Penguji II

Farikha Amilahaq, SST, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 2 Maret 2023

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Lutfi Nur Choliz, ST., SE., M.M.

PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deggy Setiano Priyoga
NIM : 30401900079
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

“Optimalisasi Penggunaan Website Dtkn Dalam Pelayanan Bpjs Pada Dinas Sosial Kabupaten Rembang” merupakan karya penelitian sendiri dan tidak ada unsur plagiarism atau duplikasi dari karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip secara baik sesuai dengan kode etik atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran kode etik ilmiah dalam penyusunan penelitian skripsi ini.

Semarang, 6 Maret 2023

Yang Menyatakan



Deggy

Deggy Septiano Priyoga

NIM. 30401900079

ABSTRACT

The problem with the Rembang Regency Office of Social Services, Women's Empowerment and Family Planning (DINSOSPPKB), Social Protection, Security and Empowerment (LINJAMSOS) is the sub-optimal use of the Central Java DTKS website. This research is a type of descriptive research, namely a study that describes the phenomenon at the research site. In collecting data, this study used observation and interviews at the research location of the Office of Social Services, Women's Empowerment and Family Planning, the Social Protection, Security and Empowerment (LINJAMSOS) Division, and those used as research informants were DTKS Admins at DINSOSPPKB, DTKS Admins Villages, and the people who manage BPJS to find out the quality of services provided. Based on the research conducted, it was found that there was an ineffective use of the Central Java DTKS website which caused delays in public services at the Rembang Regency DINSOSPPKB, in the LINJAMSOS Sector, so that the quality of website service and the quality of service that was already good decreased.

Keywords: Website, Website Service Quality, Service Quality, DTKS



ABSTRAK

Permasalahan pada Kantor Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (DINSOSPPKB) Kabupaten Rembang, Bidang Perlindungan, Jaminan dan Pemberdayaan Sosial (LINJAMSOS) ialah kurang optimalnya penggunaan dari website DTKS Jateng. Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang berjenis penelitian deskriptif, yaitu suatu penelitian yang menggambarkan fenomena pada tempat penelitian. Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan Observasi dan Wawancara pada lokasi Penelitian Kantor Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana, Bidang Perlindungan, Jaminan dan Pemberdayaan Sosial (LINJAMSOS), dan yang digunakan sebagai dengan informan penelitian adalah yaitu Admin DTKS di DINSOSPPKB, Admin DTKS Desa, dan masyarakat yang mengurus BPJS untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa adanya ketidakefektifan penggunaan website DTKS Jateng yang menyebabkan terhambatnya pelayanan publik di DINSOSPPKB Kabupaten Rembang, di Bidang LINJAMSOS, sehingga kualitas pelayanan website dan kualitas pelayanan yang sudah baik menjadi menurun.

Kata Kunci : Website, Kualitas Layanan website, Kualitas Pelayanan, DTKS

PRAKATA

Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu

Alhamdulillahirabil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayat-nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan laporan Business Report MB-KM dengan judul **“OPTIMALISASI PENGGUNAAN WEBSITE DTKS DALAM PELAYANAN BPJS PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN REMBANG”** ini dengan lancar.

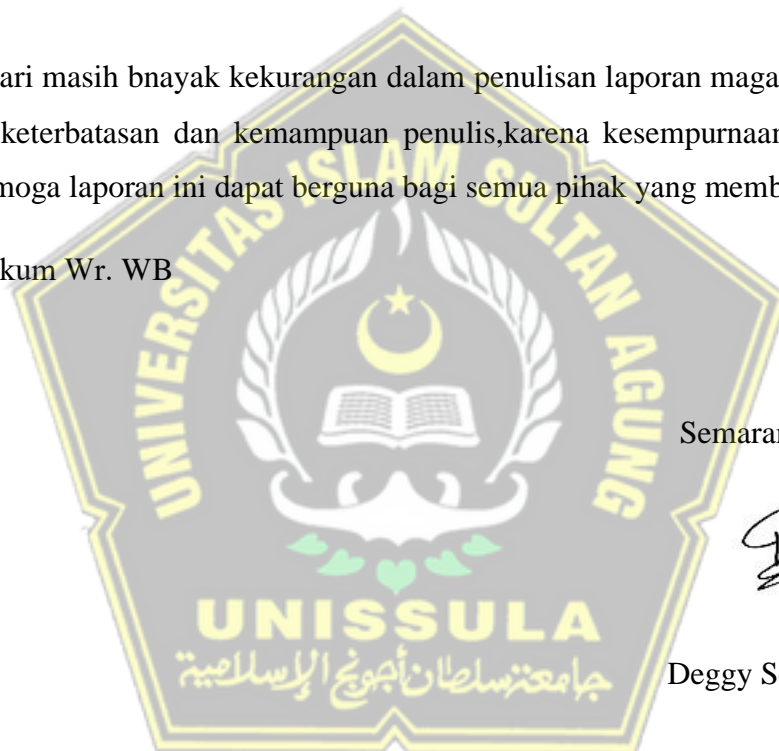
Penulis menyadari hal ini tentunya tidak terlepas dari Bimbingan serta Dorongan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan mereka, mustahil laporan ini dapat terselesaikan. Maka dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan Terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, SH., M.Hum, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang
2. Bapak Prof. Dr. H. Heru Sulistyoo., SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung
3. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, ST., SE., MM, Ketua jurusan program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung
4. Nurhidayati ,S.E.,M.Si.,Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu ,tenaga dan pikirannya untuk memberikan arahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan lancar.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang sudah mendidik serta memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
6. Budi Setiasih,SP,MM selaku Dosen Supervisor yang sudah menerima penulis Magang Di DINSOSPPKB Rembang serta Memberi arahan dan memberikan ilmu yang sangat berguna selama kegiatan Magang di DINSOSPPKB Rembang.
7. Segenap pegawai DINSOSPPKB Rembang yang sudah memberikan kesempatan praktik kerja lapangan dengan baik.
8. Untuk kedua orang hebat dalam hidup saya, saya ucapkan terimakasih kepada bapak Edhi Suhardiyono dan Ibu Supriyanti selaku orang tua penulis yang telah membesarkan serta memberikan pendidkan moral dan material, memberikan semangat dan selalu mendokan, dan selalu mendukung penulis untuk menjalankan Laporan Business Report MB-KM.

9. Adik saya, Desta Putra Bimantara yang selalu memberikan support serta menjadi hiburan penulis.
10. Teman sekelas penulis, Manajemen B angkatan 2019 yang saling support dan saling membantu disaat susah maupun senang.
11. Teman penulis, Diana Raditiani, Sulthon Alhim Rusdi, Mediana Baayu Haastarina, Jamiatik, Askhal Nanda Elang Wijaya, M. Husain Nur Sya'bana, Deviana Nur Afifah, dan Anna Kurnikova, serta semua teman-teman yang selalu menjadi support terbaik dalam perjalanan penulisan Business Report MB-KM ini.
12. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Semoga kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat dari Allah SWT. Aamiin.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan magang MB-KM , hal ini disebabkan keterbatasan dan kemampuan penulis, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Semoga laporan ini dapat berguna bagi semua pihak yang membaca.

Wassalamu'alaikum Wr. WB



Semarang, 1 Juni 2022

Deggy Septiano Priyoga

DAFTAR ISI

PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH	iii
PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang dan Tujuan Magang	1
1.1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.2 Tujuan Penulisan Topik Magang.....	8
1.2 Sistematika Laporan.....	8
BAB II.....	11
PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG	11
2.1 PROFIL ORGANISASI	11
2.1.1 Visi dan Misi DINSOSPPKB Kabupaten Rembang	11
2.1.2 Kedudukan dan Susunan Organisasi.....	13
2.2 TUGAS DAN FUNGSI.....	15
2.3 Penjelasan Kegiatan magang	32
2.4 Aktiviatas Magang	34
BAB III.....	36
IDENTIFIKASI MASALAH	36
3.1 Identifikasi Masalah.....	36
3.2 Prioritas Masalah.....	37
3.2.1 Kualitas Layanan pada website DTKS Jateng.....	37
3.2.2 Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat.....	37
BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....	39
4.1 Kualitas Layanan Website.....	39
4.2 DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial)	40
4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	42

4.3.1	Tujuan Kualitas Pelayanan	45
4.3.2	Konsep Dimensi Kualitas Pelayanan	45
BAB V	47
METODE PENELITIAN DAN ANALISA DATA		47
5.1	Lokasi Dan Waktu Penelitian	47
5.2	Metode Pengumpulan Data	47
5.2.1	Observasi	47
5.2.2	Wawancara	47
5.3	Analisa Data	48
BAB VI	50
ANALISIS DAN PEMBAASAN		50
6.1	Analisis Masalah	50
6.1.1	Kualitas layanan pada web DTKS Jateng.....	51
6.1.2	Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat.....	55
6.2	Pembahasan.....	55
6.2.1	Kualitas layanan Web DTKS Jateng	55
6.2.1	Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat.....	58
BAB VII	65
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		65
7.1	Kesimpulan.....	65
7.2	Rekomendasi	65
7.2.1	Rekomendasi Terkait Hasil Analisis	66
7.2.2	Rekomendasi kepada DINSOSPPKB Kabupaten Rembang	66
7.2.3	Rekomendasi Bagi Program Studi.....	68
BAB VIII REFLEKSI DIRI	70
8.1	Hal-Hal Positif yang Relevan dengan Magang	70
8.2	Manfaat Magang dan Kekurangan Magang Bagi <i>Soft-Skill</i> Penulis.....	71
8.3	Manfaat magang dan Kekurangan Magang Bagi Pengembangan Kemampuan Kognitif	71
8.4	Kunci sukses dalam bekerja.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Total Pelayanan Pengajuan DTKS dan Reaktivasi.....	6
Tabel 1.2	Daftar Masyarakat yang ditolak.....	7
Tabel 2.1	Jam Kerja.....	32
Tabel 6.1	Hasil Wawancara terkait Kualitas Web DTKS.....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Menu utama dari Wes DTKS	5
Gambar 2.1 Struktur Organisasi DINSOSPPKB Kabupaten Rembang..	14
Gambar 4.2 Alur penggunaan Web DTKS Jateng	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Peserta Magang.....	75
Lampiran 2 List Pertanyaan Wawancara	73
Lampiran 3 Foto Kegiatan Selama Magang.....	74
Lampiran 4 Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM.....	77
Lampiran 5 Catatan Harian (Logbook) Magang.....	86



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Tujuan Magang

1.1.1 Latar Belakang

Kebijakan dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan salah satunya ialah Kampus Merdeka yang memiliki tujuan untuk mendorong mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuan dibidang-bidang ilmu pengetahuan dan memberikan pengalaman pada mereka, agar mahasiswa dapat bersaing dan siap menghadapi dunia kerja. Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) memberi sasaran bagi Perguruan Tinggi baik Negeri maupun Swasta untuk membentuk pembelajaran pada Perguruan Tinggi lebih mandiri dan fleksibel untuk menciptakan budaya belajar yang inovatif. Menurut pasal 14 ayat 5 Permendikbut Nomor 3 tahun 2020, kegiatan MB-KM seperti kuliah, tutorial, seminar, responsi, praktikum, pelatihan militer, penelitian, wirausaha, magang, pertukaran pelajar, dan pengabdian masyarakat. Dari berbagai macam program MB-KM yang telah terpapar, penulis lebih tertarik untuk mengikuti proses pembelajaran diluar Kampus melalui Program magang MB-KM selama 6 Bulan / satu semester.

Program Magang MBKM ini memberikan peluang untuk dapat menggali potensi diri lebih dalam, serta mengembangkan potensi tersebut melalui kerja praktek lapangan / magang yang penerapannya bertujuan untuk belajar langsung ke dunia kerja guna menyiapkan diri menuju dunia kerja yang

nyata. Selama magang mahasiswa memperoleh keuntungan berupa hard skills (keterampilan, pemecahan masalah kompleks, keterampilan analitik, dan lain sebagainya.), dan soft skills (etos kerja, keterampilan komunikasi, kerja tim, dan lain sebagainya.) serta keahlian secara langsung.

Pembelajaran di Kampus Merdeka menciptakan peluang dan tantangan dalam mengembangkan kepribadian, produktivitas, keterampilan, keperntingan mahasiswa, meningkatkan kemandirian dalam mencari dan menemukan informasi tentang realitas dan dinamika lapangan contohnya keterampilan, masalah nyata, interaksi sosial, kerjasama, manajemen diri, persyatan kinerja, tujuan dan pencapaian.

Kesuksesan dari penerapan kebijakan ini tampak nyata dari proses pembelajaran yang lebih fleksibel. Selama ini mahasiswa hanya belajar materi dikampus sehingga ketika masuk dunia kerja mahasiswa kurang beradaptasi, sementara magang dalam jangka pendek (kurang dari satu semester) dinilai cukup efektif bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman secara langsung di dunia kerja. Dari keterangan diatas penulis memilih Pogram Magang MBKM untuk meningkatkan hard skill dan soft skill serta untuk mengembangkan potensi yang dalam diri penulis. Dalam Program MBKM ini, penulis memilih magang pada salah satu Instasi Pemerintah yakni Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan, dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang (DINSOSPPKB Kabupaten Rembang).

Instansi Pemerintah Kabupaten Rembang yang fungsi utamanya adalah bidang sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta

pengendalian penduduk dan keluarga berencana, yang merupakan fungsi kekuasaan dan dukungan yang ditugaskan oleh pemimpin kabupaten, salah satunya adalah DINSOSPPKB. Dalam melaksanakan tugasnya DINSOSPPKB Kabupaten Rembang mengemban tugas yang cukup berat yakni dalam penanganan berbagai permasalahan sosial dari berbagai macam kelompok mulai dari anak-anak, lansia, perempuan serta permasalahan sosial lainnya.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi pemerintahan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi dan transparansi administrasi publik. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada proses manajemen dengan harapan dapat menciptakan manajemen yang baik dan efektif serta efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Implementasinya diharapkan dapat menciptakan *good governance* dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Situs web ialah salah satu sumber daya yang paling banyak digunakan di internet. Situs ini menyediakan beragam informasi yang tersedia bagi siapa saja melalui Internet menggunakan browser seperti *Internet Explorer*, *Mozilla Firefox*, *Opera Browser* atau *Google Chrome*. Dengan menggunakan fitur ini, pengguna dapat mencari semua informasi dan berita dari seluruh dunia yang mereka cari. Website yang kini menjadi bagian penting dalam proses penyebaran informasi di berbagai bidang, salah satunya bidang pemerintahan.

Salah satu lembaga pemerintahan yang sudah memanfaatkan website sebagai media informasi adalah Dinas Sosial Kota Rembang yang telah menggunakan website DTKS untuk melakukan pengecekan data terkait

penerima bantuan sosial. Dengan adanya Website DTKS dapat memudahkan karyawan/pegawai dalam mengelola data masyarakat yang kurang mampu serta bisa memudahkan masyarakat untuk mencari berbagai informasi penerima bantuan sosial, dengan cara mandiri dan dapat di akses dimanapun dan kapan saja. Dengan adanya sistem ini, para penerima bantuan sosial akan lebih mudah untuk mengecek apakah mereka mendapatkan bantuan atau tidak, hanya dengan memasukan data diri berupa NIK atau No. KK saja.

Sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial yang terdapat pada website DTKS ini, merupakan media yang digunakan oleh karyawan dinas sosial untuk mengelolah data mayarakat yang kurang mampu. Dan website DTKS juga dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengecek apakah mereka mendapatkan bantuan sosial atau tidak.

Selama magang di Dinas Sosial Kabupaten Rembang, penulis ditempatkan pada Bidang Linjamsos (Bidang Perlindungan, Jaminan dan Pemberdayaan Sosial) yang mengurus pelayanan tentang pembuatan surat rekomendasi untuk mengajukan atau mengaktifkan BPJS/KIS yang datanya diperoleh melalui website DTKS Jateng (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Jawa Tengah) sehingga mengharuskan penulis untuk terjun dan bertemu langsung masyarakat.

Berdasarkan laman resmi DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) Kemensos RI, DTKS adalah informasi dasar yang memuat informasi tentang Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), bantuan pendapatan dan penerima wajib, serta Potensi Dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS). DTKS

dipakai sebagai tolok ukur pemenuhan kebutuhan dasar sekaligus memberikan dukungan pendapatan baik dari APBN maupun APBD.

Dalam melakukan pekerjaannya, penulis tidak dapat terlepas dari website <https://caribdt.dinsos.jatengprov.go.id/> karena dari website inilah penulis dapat mengecek penduduk yang masuk dalam DTKS atau tidak dan baru bisa membuat surat rekomendasi yang kemudian diberikan ke pihak BPJS atau Dinas Kesehatan. Yang sangat disayangkan oleh penulis adalah website <https://caribdt.dinsos.jatengprov.go.id/> sebenarnya dapat diakses oleh semua orang, namun banyak masyarakat yang tidak tahu websitenya ataupun tidak tahu cara menggunakannya, sehingga membuat masyarakat harus bolak-balik bahkan ada yang sampai berkali-kali.



Gambar 1.1 menu utama dari Wes DTKS

Dari gambar di atas dapat diketahui jika untuk mengakses Website DTKS Jateng sangatlah mudah, tanpa harus membuat akun terlebih dahulu dan hanya perlu menuliskan No. KK ataupun NIK saja. Tentunya hal ini sangat

disayangkan, selain mudah diakses seharusnya dapat mengurangi dampak negatif yang diterima masyarakat seperti menyita waktu, jarak yang jauh serta memerlukan biaya. Di Web ini juga menjelaskan tentang cara untuk mendaftar DTKS, Kegunaan DTKS dan juga terdapat alamat Dinas Sosial Provinsi dan Contact Person yang bisa dihubungi.

Data hasil rekaman pelayanan BPJS di DINSOSPPKB Kabupaten Rembang sebagai berikut

Tabel 1.1 Total Pelayanan Pengajuan DTKS dan Reaktivasi

BULIAN	PENGAJUAN		TOTAL
	PENGAJUAN BARU	REAKTIVASI	
FEBRUARI	0	100	100
MARET	74	108	182
APRIL	321	80	401
MEI	204	42	246
JUNI	812	46	858

Sumber : Data Primer DINSOSPPKB Kab. Rembang

Berdasarkan tabel 1.1 bisa dilihat bahwasannya pelayanan BPJS di DINSOSPPKB Kabupaten Rembang selalu ramai setiap bulannya. Bahkan pada Bulan Februari dimana untuk pengajuan atau pengusulan baru untuk dimasukkan ke dalam DTKS belum dibuka, jumlah masyarakat yang datang dapat mencapai 100 orang di bulan Februari. Pada bulan Maret merupakan bulan pertama dimana pengusulan baru DTKS tahun 2022 telah dibuka, sebanyak 182 orang datang dengan 74 orang dengan keperluan pengajuan baru dan 108 orang dengan keperluan reaktivasi. Pada bulan April sebanyak 401 orang datang dengan 321 orang diantara dengan keperluan pengajuan baru dan 80 orang untuk reaktivasi. Pada bulan Mei sebanyak 246 orang yang datang

terdapat 204 orang datang untuk pengajuan baru dan 42 orang untuk reaktivasi, Dan pada Bulan Juni peningkatan jumlah orang yang datang juga terlihat meningkat sangat signifikan yaitu sebanyak 858 orang dengan 812 orang dengan keperluan pengajuan baru dan 46 orang dengan keperluan reaktivasi.

Berdasarkan bukti di atas, dapat diketahui jika bidang LINJAMSOS (Perlindungan, Jaminan, dan Pemberdayaan Sosial) terutama dibagian Layanan BPJS di DINSOSPPKB Kab. Rembang merupakan bagian yang paling ramai didatangi oleh masyarakat daripada bagian atau bidang lainnya. Dan dengan banyaknya masyarakat yang datang, tentunya ada juga masyarakat yang ditolak karena beberapa sebab.

Tabel 1. 2 Daftar Masyarakat yang ditolak

Bulan	Jumlah Orang yg ditolak	Keterangan/alasan ditolak		
		terdaftar di DTKS	ID DTKS tidak dicantumkan	Pengajuan DTKS 2022 belum dibuka
FEBRUARI	51	-	14	37
MARET	46	31	15	-
APRIL	63	46	17	-
MEI	55	40	15	-
JUNI	83	62	21	-

Sumber: Data Primer DINSOSPPKB Kab. Rembang

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat jika jumlah orang yang ditolak disebabkan oleh 2 sebab yaitu karena sudah terdaftar di DTKS dan ID-DTKS yang tidak dicantumkan di surat pengantar dari desa. Dampak kerugian berupa waktu dan materi pun tak dapat dihindari oleh masyarakat, jarak yang jauh juga merupakan dampak lain yang diterima.

Dari penjelasan diatas, penulis tertarik untuk mengambil proposal dari kesempatan magang yang telah di tempuh selama magang yang berjudul “Optimalisasi Penggunaan Website DTKS dalam Pelayanan BPJS Pada Dinas Sosial Kabupaten Rembang”.

1.1.2 Tujuan Penulisan Topik Magang

Tujuan adanya magang yaitu untuk mengetahui permasalahan yang sering ditemui ketika nelaksanakan magang di tempat magang yang dapat dijadikan cara untuk meningkatkan pengetahuan dan kualitas penulis. Kegiatan magang memberikan kesempatan penulis untuk mengaplikasikan semua ilmu yang diperoleh ketika kuliah dengan mempelajari secara detail mengenai standar kerja secara profesional. Pengalaman ketika magang memberikan bekal dan dasar dalam menjalani jenjang karir yang sesungguhnya di kemudian hari. Selain itu, menambah wawasan penulis mengenai dunia kerja terutama dalam meningkatkan keahlian dan keterampilan dalam praktik kerja. Disisi lain juga untuk mengevaluasi pelayanan BPJS yang selalu berpatokan kepada DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) saat proses pelayanan berlangsung. Sehingga adanya peningkatan pelayanan BPJS dapat terjadi dengan memaksimalkan penggunaan Web DTKS di masyarakat. Kemudian untuk mengoptimalkan pelayanan, perlu adanya pengadaan sosialisasi kepada masyarakat terkait Web DTKS dan juga SOP dalam mengurusnya.

1.2 Sistematika Laporan

Adapun sistematika laporan magang yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Latar belakang yang menjelaskan mengenai masalah di tempat magang yang dijadikan topik dalam laporan magang, tujuan magang yang menjelaskan tentang tujuan dalam penulisan topik magang dan sistematika laporan.

BAB II Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Mencakup profil organisasi yang berisikan sejarah perusahaan, struktur organisasi, produk perusahaan serta aktivitas magang yang menjelaskan semua aktivitas yang dilakukan di tempat magang

BAB III Identifikasi Masalah

Menjelaskan mengenai masalah yang diangkat sebagai topik dalam laporan magang yaitu tentang optimalisasi penggunaan website DTKS dalam membantu pelayanan BPJS di DINSOSPKB Kabupaten Rembang.

BAB IV Kajian Pustaka

Menjelaskan teori terkait topik yang diangkat dalam laporan masalah magang yaitu tentang optimalisasi penggunaan website DTKS dalam membantu pelayanan BPJS di DINSOSPKB Kabupaten Rembang.

BAB V Metode Pengumpulan dan Analisis Data

Menjelaskan tentang metode mahasiswa dalam mengumpulkan data pada DINSOSPKB Kabupaten Rembang, serta menganalisis data yang ada.

BAB VI Analisis dan Pembahasan

Menguraikan tentang optimalisasi penggunaan website DTKS dalam membantu pelayanan BPJS di DINSOSPKB Kabupaten Rembang yang menjadi permasalahan topik pembahasan, serta menganalisis masalah dengan teori yang sesuai dengan masalah topik pembahasan sebagai penjelasan dan perbandingan antara masalah di tempat magang dengan teori yang sudah ada.

BAB VII Kesimpulan dan Rekomendasi

Mencakup kesimpulan yang berisi tentang simpulan dari masalah topik pembahasan, serta rekomendasi yang berisi mengenai beberapa hal yang perlu diperbaiki oleh lembaga tempat magang terhadap peserta magang dan juga pegawai yang ada dalam lembaga tersebut.

BAB VIII Refleksi Diri

Menjabarkan tentang manfaat magang terhadap mahasiswa, mengenali kunci kesuksesan dalam bekerja berdasarkan pengamalan yang didapatkan di tempat magang, serta menjabarkan tentang program pengembangan diri, karir dan pendidikan selanjutnya.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 PROFIL ORGANISASI

Lembaga Daerah di Kabupaten Rembang salah satunya ialah Dinas Sosial dan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (DINSOSPPKB) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rembang No. 5 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah Kabupaten Rembang. Dan tertuang dalam Peraturan Bupati No. 52 Tahun 2016 tentang status, susunan organisasi, tugas pokok dan fungsi, serta Tata Kerja DINSOSPPKB Kabupaten Rembang yang memiliki tugas pokok dalam urusan pemerintahan dibidang Sosial dan bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak dan bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yang menjadi kewenangan daerah dan untuk mendukung tugas-tugas yang ditugaskan oleh kepala daerah. Lokasi kantor ini di Jalan Pemuda KM.2 Rembang, Rembutmalang, Kabongan Kidul, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang , Jawa Tengah 59217 dengan Nomor Telpon / Faximile (0295) 691209.

2.1.1 Visi dan Misi DINSOSPPKB Kabupaten Rembang

Meninmbang Peraturan Daerah Kabupaten Rembang No. 5 tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rembang yang dengan konsekuensi tercabutnya Peraturan Daerah Kabupaten Rembang No. 1 tahun 2012 tentang perubahan atas Peraturan

Daerah Kabupaten Rembang No. 12 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rembang. Dengan ketentuan baru ini maka organisasi Perangkat Daerah Di Kabupaten Rembang disesuaikan dengan ketentuan yang seharusnya. Kelengkapan organisasi yang sudah disiapkan ketentuan pembentukan organisasi yang berupa Peraturan Bupati Rembang nomor 52 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang. Mengingat lembaga ini merupakan leburan Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Dengan Badan Pemberdayaan Masyarakat Perempuan Dan Keluarga Berencana. Oleh karena itu pedoman pelaksanaan program kegiatan mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Rembang 2016 – 2021. Dokumen RPJMD Kabupaten Rembang itu menyebutkan Visi Kabupaten Rembang tahun 2016 – 2021 yaitu “Terwujudnya Masyarakat Rembang Yang Sejahtera Melalui Peningkatan Perekonomian Dan Sumber Daya Manusia, Yang Dilandasi Semangat Kebersamaan, Pemberdayaan Masyarakat Dan Kewirausahaan” untuk mewujudkan amanat visi tersebut, dengan itu Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Keluarga Berencana Mengacu Pada Misi II Dan Misi VI. Pada Misi II yang mengisyratkan " Membangun Kemandirian Ekonomi Dan Upaya Penanggulangan Kemiskinan Berbasis Sumberdaya Daerah, Maupun Pemberdayaan Masyarakat, Serta Terjaminnya Kelestarian Lingkungan Hidup" Sedangkan Dalam Misi VI Mengamanatkan Untuk " Menciptakan Stabilitas Politik,

Pemerintahan, Sosial, Dan Mengembangkan Budaya Lokal Serta Meningkatkan Upaya Pengendalian Penduduk Dan Tertib Administrasi Kependudukan".

2.1.2 Kedudukan dan Susunan Organisasi

1) Kedudukan :

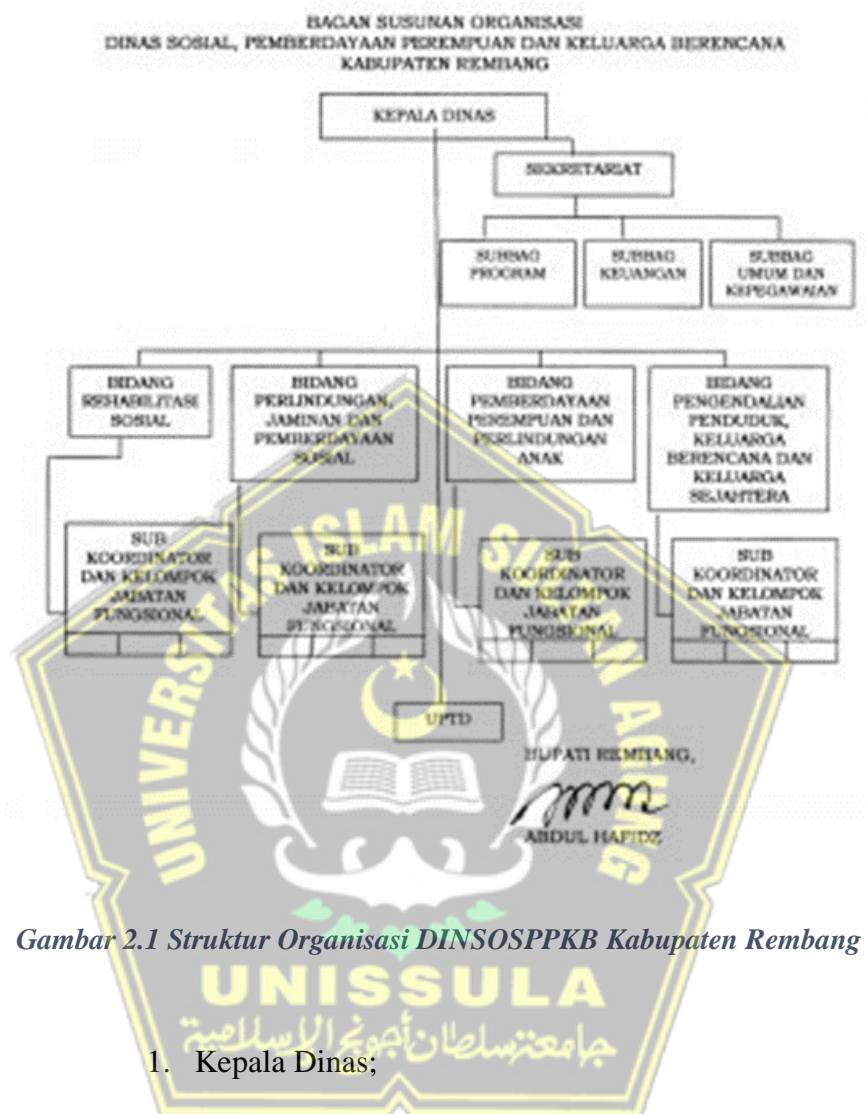
Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana ialah badan penyelenggara pemerintahan di bidang sosial dan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana. Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana yang ketua oleh Kepala Dinas bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2) Susunan Organisasi

Struktur organisasi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rembang dan sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 58 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja DINSOSPPKB Kabupaten Rembang. Struktur organisasi DINSOSPPKB Kabupaten Rembang ialah sebagai berikut:

Struktur Organisasi Dinas Sosial, Pemberdayaan

Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang



Gambar 2.1 Struktur Organisasi DINSOSPPKB Kabupaten Rembang

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat terdiri dari:
 - a. Sub bagian Program;
 - b. Sub bagian Keuangan;
 - c. Sub bagian Umum dan Kepegawaian.
3. Bidang Rehabilitasi Sosial;
 - a. Subkoordinator Rehabilitas Sosial Dasar

- b. Sub Koordinator Rehabilitasi Sosial PMKS
(Penyanggah Masalah Kesejahteraan Sosial)
- 4. Bidang Perlindungan, Jaminan dan Pemberdayaan Sosial;
 - a. Sub Koordinator Perlindungan dan Jaminan Sosial
 - b. Sub Koordinator Pemberdayaan Sosial
- 5. Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
 - a. Sub Koordinator Pemberdayaan Perempuan
 - b. Sub Koordinator Perlindungan Anak
- 6. Bidang Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera;
 - a. Sub Koordinator Pengendalian Penduduk
 - b. Sub Koordinator Keluarga Berencana
 - c. Sub Koordinator Keluarga Sejahtera
- 7. UPTD;
- 8. Kelompok Jabatan Fungsional.

2.2 TUGAS DAN FUNGSI

Misi DINSOSPPKB adalah membantu Bupati dalam menyelesaikan masalah administrasi di bidang sosial, di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, serta di bidang manajemen kependudukan dan Keluarga Berencana yang menjadi wilayah hukum daerah, dan tugas pembantuan yang diberikan kepadanya.

Untuk ini DINSOSPPKB Kabupaten Rembang menyelenggarakan tugas dan fungsinya sebagai berikut:

- a. Merancang kebijakan teknis di bidang sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta pengendalian penduduk dan keluarga berencana.
- b. Pelaksanaan koordinasi kebijakan di bidang sosial dan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta pengendalian penduduk dan keluarga berencana.
- c. Pelaksanaan kebijakan di bidang sosial dan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, serta pengendalian penduduk dan keluarga berencana.
- d. Pelaksanaan pengkajian dan pelaporan di bidang sosial dan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta pengendalian penduduk dan keluarga berencana.
- e. Pelaksanaan tugas kesekretariatan dinas.
- f. Gambaran umum tugas UPTD.
- g. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh bupati.

1. Sekretariat

Peran Sekretariat adalah menyusun kebijakan dan melaksanakan kebijakan, mengkoordinasikan, memantau, mengevaluasi, melaporkan program, keuangan, hubungan masyarakat, organisasi dan manajemen, pembinaan administrasi, kearsipan, anggaran, sumber daya manusia, produk

hukum dan layanan administrasi di departemen. Sekretariat dinas dalam melaksanakan tugasnya, menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Koordinasi kegiatan di dalam departemen.
- b. Koordinasi dan penyusunan rencana dan program kerja di lingkungan lembaga.
- c. Memberikan arahan dan dukungan administratif untuk melibatkan program departemen, keuangan, hubungan masyarakat, administrasi, pencatatan, manajemen keuangan, sumber daya manusia dan layanan administrasi.
- d. Koordinasi, promosi dan penataan organisasi dan administrasi departemen.
- e. Koordinasi pembuatan produk hukum di departemen.
- f. Mengkoordinasikan pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) dan pengelolaan informasi dan dokumentasi.
- g. Menyelenggarakan pengelolaan barang/kekayaan dan jasa daerah untuk pengadaan barang/jasa di lingkungan departemen.
- h. Melakukan pemantauan, evaluasi dan pelaporan sesuai ruang lingkup pekerjaan.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

1) Subbagian Program memiliki tugas-tugas:

- a. Penyiapan bahan perumusan perencanaan program dan kegiatan lembaga.
 - b. Koordinasi perencanaan program dan operasi dalam departemen.
 - c. Implementasi internal dan pemantauan perencanaan dan pengoperasian program.
 - d. Evaluasi dan pelaporan dalam perencanaan dan operasi program departemen.
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberi pimpinan.
- 2) Subbagian Keuangan memiliki tugas:
- a. Penyiapan bahan untuk merancang pengelolaan keuangan lembaga.
 - b. Koordinasi bagian pengelolaan keuangan di lingkungan departemen.
 - c. Pelaksanaan dan pengawasan pengelolaan keuangan departemen.
 - d. Bagian evaluasi dan pelaporan pengelolaan keuangan.
 - e. Melaksanakan tugas administrasi lainnya.
- 3) Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan:
- a. Persiapan desain material meliputi pengembangan administrasi, hukum produk, hubungan masyarakat, organisasi dan

manajemen, rumah tangga, pengarsipan, sumber daya manusia, aset daerah dan layanan administrasi di dalam departemen.

- b. Koordinasi meliputi manajemen dalam departemen, kearsipan, sumber daya manusia, real estate regional dan layanan administrasi.
- c. Pengembangan manajemen, produk hukum, kehumasan, organisasi dan manajemen, manajemen, pengarsipan, SDM, aset daerah dan pelayanan administrasi di departemen.
- d. Evaluasi dan pelaporan meliputi pengembangan manajemen, produk hukum, kehumasan, organisasi dan manajemen, akuntansi, kearsipan, sumber daya manusia, aset daerah dan pelayanan administrasi di lingkungan departemen.
- e. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan lainnya.

2. Bidang Rehabilitasi Sosial

Tugas bidang rehabilitasi sosial adalah merumuskan dan melaksanakan kebijakan, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang rehabilitasi sosial yang terdiri dari rehabilitasi sosial dasar dan rehabilitasi sosial penderita masalah sosial. Departemen Rehabilitasi Sosial dalam melaksanakan tugasnya melaksanakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan untuk merancang kebijakan teknis, mengarahkan dan melaksanakan rehabilitasi sosial dasar dan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan.
- b. Pengelolaan dan pelaksanaan rehabilitasi sosial dasar dan rehabilitasi penderita masalah sosial untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan.
- c. Koordinasi dan supervisi rehabilitasi sosial dasar dan rehabilitasi sosial penderita masalah sosial.
- d. Pelaksanaan kegiatan lain yang ditugaskan oleh atasan.

Bagian Rehabilitasi Sosial dibagi menjadi dua kelompok kerja dalam menjalankan fungsinya yaitu:

1) Kelompok Fungsional Rehabilitasi Sosial Dasar

Sub Koordinator Rehabilitasi Sosial Dasar mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan meliputi:

- a. Rehabilitasi sosial dasar di luar panti sosial bagi penyandang cacat terlantar, anak terlantar, lansia terlantar dan pengemis tunawisma.
- b. Memberikan makanan, pakaian dan perbekalan kepada penyandang cacat, anak terlantar, lansia terlantar dan gelandangan serta pengemis yang berada di luar fasilitas sosial.
- c. Membimbing dalam arti fisik, mental, spiritual dan sosial.

- d. Memberikan penyuluhan sosial kepada keluarga cacat terlantar, anak terlantar, lansia terlantar, pengemis dan gelandangan.
 - e. Penyediaan layanan informasi, pengaduan, keadaan darurat, rujukan, pencarian dan reunifikasi keluarga.
 - f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 2) Kelompok Fungsi Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial.

Tugas subkoordinator rehabilitasi sosial penyandang masalah kesejahteraan sosial adalah menyiapkan bahan perumusan, koordinasi, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan, meliputi:

- a. Rehabilitasi sosial penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) lainnya yang bukan korban HIV/AIDS dan narkoba di luar panti sosial.
- b. Pemberian makanan, pakaian dan bantuan serta perbekalan kesehatan kepada PMKS Lainnya yang bukan korban HIV/AIDS dan narkoba di luar panti sosial.
- c. Penyediaan layanan informasi, pengaduan dan keadaan darurat.
- d. Membimbing fisik, mental, spiritual dan sosial.
- e. Memberikan bimbingan sosial kepada keluarga cacat terlantar, anak terlantar, lansia terlantar, pengemis dan gelandangan.

f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

3. Bidang Perlindungan, Jaminan dan Pemberdayaan Sosial

Peran Bidang Perlindungan, Keamanan dan Pemberdayaan adalah merumuskan dan melaksanakan konsep kebijakan, Bidang Jaminan Sosial, Jaminan dan Pemberdayaan, yang terdiri dari Perlindungan dan Jaminan Sosial dan Bidang Sosial, untuk mengkoordinasikan, memantau, mengevaluasi dan melaporkan. paksaan Untuk melaksanakan tugas-tugas yang ditentukan dalam Pasal 16, bidang jaminan sosial, keselamatan dan pengaruh melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan untuk rancangan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan langkah-langkah perlindungan dan jaminan sosial, dan pemberdayaan sosial.
- b. Pengelolaan dan pelaksanaan upaya sosial dan keamanan serta pemberdayaan sosial untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi departemen.
- c. Koordinasi dan supervisi pelaksanaan upaya perlindungan dan jaminan sosial serta pengaruh sosial; dan
- d. Melakukan fungsi lain yang diberikan oleh atasan.

Dalam melaksanakan tugasnya, bidang jaminan sosial, asuransi, dan pemberdayaan dibagi dalam kelompok fungsional, yaitu:

- 1) Kelompok fungsional jaminan dan keselamatan sosial

Peran Subkoordinator Perlindungan dan Jaminan Sosial adalah menyiapkan bahan perumusan, koordinasi, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan, meliputi:

- a. Perlindungan sosial bagi korban bencana alam dan sosial.
- b. Melaksanakan pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan bencana.
- c. Mengurus anak terlantar.
- d. Pendataan dan pengelolaan data masyarakat miskin.
- e. Memfasilitasi bantuan keluarga dan bantuan sosial masyarakat dalam merawat fakir miskin.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

2) Kelompok Fungsional Pemberdayaan Sosial

Subkoordinator Pemberdayaan Sosial bertanggung jawab untuk menyiapkan dokumen untuk pengembangan, koordinasi, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan, meliputi:

- a. Pemberdayaan sosial komunitas adat terpencil (KAT).
- b. Perizinan donasi di wilayah kabupaten.
- c. Pengembangan potensi sumber daya kesejahteraan sosial di kabupaten.

- d. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan memperkuat Lembaga Pembina Kesejahteraan Keluarga (LK3).
- e. Pemeliharaan Taman Makam Pahlawan.
- f. Mengurus usulan dalam pengajuan untuk gelar pahlawan.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan .

4. Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Peran Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan adalah dalam bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, yang terdiri dari pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, perumusan konsep dan implementasi kebijakan, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam melaksanakan tugasnya mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan penyusunan, pembinaan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.
- b. Pengelolaan dan pelaksanaan kegiatan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan tanggung jawab departemen.
- c. Koordinasi dan supervisi pelaksanaan kegiatan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam menyelenggarakan fungsinya dibagi dalam dua kelompok fungsi yaitu:

1) Kelompok Fungsi Pemberdayaan Perempuan

Sub Koordinator Pemberdayaan Perempuan bertanggung jawab menyiapkan dokumen untuk pengembangan, koordinasi, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan, meliputi:

- a. Melembagakan pengarusutamaan gender (PUG) di instansi pemerintah daerah.
- b. Pemberdayaan perempuan di bidang politik, hukum, sosial dan ekonomi dalam organisasi kemasyarakatan.
- c. Memantapkan dan mengembangkan kelembagaan yang memberikan pelayanan pemberdayaan perempuan, pencegahan kekerasan terhadap perempuan, dan memberikan pelayanan kepada perempuan korban kekerasan.
- d. Mengkonsolidasikan dan mengembangkan organisasi yang menyediakan layanan perlindungan perempuan.
- e. Pencegahan kekerasan terhadap perempuan.
- f. Pemberian layanan tindak lanjut kepada perempuan korban kekerasan memerlukan koordinasi dengan otoritas daerah.

- g. Memantapkan dan mengembangkan lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas keluarga dalam pelaksanaan hak dan ruang anak.
- h. Memberikan pelayanan kepada keluarga dalam mendirikan KG dan hak-hak anak.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan .

2) Kelompok Fungsi Perlindungan Anak

Tugas subkoordinator kesejahteraan anak adalah menyiapkan bahan perencanaan, koordinasi, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan, meliputi:

- a. Mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menyerahkan data gender dan anak di lembaga data tingkat kabupaten. .
- b. Melembagakan implementasi atau pemenuhan hak anak (PHA) di pemerintahan, LSM dan dunia usaha.
- c. Penguatan dan pengembangan penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas hidup anak.
- d. Pencegahan kekerasan terhadap anak.
- e. Pemberian pelayanan kepada anak yang membutuhkan perlindungan khusus.

- f. Penguatan dan pengembangan lembaga yang memberikan pelayanan bagi anak yang membutuhkan perlindungan khusus.
- g. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

5. Bidang Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Kesejahteraan Keluarga

Bagian Pengendalian Kependudukan, Keluarga Berencana dan Kesejahteraan Keluarga melakukan, mengkoordinasikan, memantau, mengevaluasi dan melaporkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian kependudukan untuk keluarga berencana dan kesejahteraan keluarga, yang terdiri dari pengendalian kependudukan, KB dan kesejahteraan keluarga.

Dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan Pasal 26, Departemen Pengendalian Penduduk untuk Keluarga Berencana dan Kesejahteraan Keluarga mempunyai tugas sebagai berikut: Penyiapan bahan penyusunan pedoman teknis, pembinaan dan pelaksanaan kegiatan di bidang pengendalian penduduk, keluarga berencana, dan kesejahteraan keluarga, melaksanakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan penyusunan, pembinaan dan pelaksanaan kebijakan teknis kegiatan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana serta kesejahteraan keluarga.

- b. Pengelolaan dan pelaksanaan kegiatan pengendalian penduduk, keluarga berencana, dan kesejahteraan keluarga untuk mendukung kelancaran pelaksanaan misi dan fungsi pelayanan.
- c. Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pengendalian penduduk dan keluarga berencana serta kesejahteraan keluarga.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan.

Bidang Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana dan Kesejahteraan Keluarga dalam menyelenggarakan fungsinya dibagi dalam tiga kelompok fungsi yaitu:

1) Kelompok Fungsi Pengendalian Penduduk

Sub Koordinator Manajemen Kependudukan bertugas menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan, memantau, mengevaluasi dan menyiapkan bahan pelaporan, meliputi:

- a. Pengendalian penduduk melalui integrasi dan sinkronisasi kebijakan antara pemerintah pusat dan daerah.
- b. Harmonisasi kebijakan pembangunan daerah di bidang kependudukan, keluarga berencana, dan pembangunan keluarga.
- c. Melakukan survei populasi/pendataan indeks pengetahuan masyarakat.

- d. Pemetaan estimasi pengendalian populasi.
 - e. Penyediaan dan pengolahan data populasi kasus.
 - f. Mengembangkan Model Solusi Strategis Pengendalian Dampak Penduduk.
 - g. Mendirikan rumah data kependudukan di kampung keluarga berencana (KB).
 - h. Penyediaan Data dan Informasi Keluarga.
 - i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 2) Kelompok Fungsi Keluarga Berencana
- Subkoordinator Keluarga Berencana bertanggung jawab atas penyiapan dokumen pembinaan, koordinasi, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan, meliputi:
- a. Advokasi, komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) tentang pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana sesuai budaya setempat.
 - b. Melaksanakan hari keluarga nasional (harganas).
 - c. Penggunaan Penyuluh Keluarga Berencana/Petugas Lapangan KB (PKB/PLKB).
 - d. Mengontrol dan mendistribusikan kebutuhan alat kontrasepsi, alat kontrasepsi dan pelaksanaan pelayanan KB.

- e. Menyediakan fasilitas penunjang pelayanan KB.
 - f. Peningkatan kapasitas petugas dalam pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi.
 - g. Memberdayakan dan memperkuat peran serta organisasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dan menggalakkan partisipasi KB.
 - h. Membangun desa/kampung KB terpadu.
 - i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan .
- 3) Kelompok Fungsi Keluarga Sejahtera.
- Sub Koordinator Keluarga Sejahtera bertugas untuk memproduksi, mengkoordinasikan, melaksanakan, memantau, mengevaluasi dan melaporkan materi-materi antara lain:
- a. Pengembangan keluarga dengan mempromosikan ketahanan dan kesejahteraan keluarga.
 - b. Membentuk Kelompok Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga (Bina Keluarga Anak Kecil (BKB), Bina Keluarga Remaja (BKR), Pusat Penerangan dan Penyuluhan Remaja (PIK-R), Bina Keluarga Lanjut Usia (BKL), Dinas Kesejahteraan Profesional Keluarga (UPPKS) dan Ekonomi Keluarga). otorisasi).

- c. Meningkatkan partisipasi organisasi masyarakat dengan mempromosikan ketahanan dan kesejahteraan keluarga.
- d. Mempromosikan dan mensosialisasikan program ketahanan dan kesejahteraan keluarga bagi mitra kerja.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

6. UPTD

UPTD melaksanakan tugas profesi administrasi dan/atau mendukung tugas profesi di bidang pelayanan sosial untuk kemajuan perempuan dan keluarga berencana.

7. Jabatan Fungsional

Jabatan fungsional Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana ditetapkan sesuai dengan kebutuhan mereka yang memiliki tugas pelayanan fungsional dalam lingkungan pelayanan, sesuai dengan status fungsionalnya masing-masing, berdasarkan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.

- 1) Kelompok jabatan fungsional berisi beberapa pegawai fungsional yang dikelompokkan menurut bidang keahliannya.
- 2) Jumlah jabatan fungsional ditetapkan sesuai dengan kebutuhan dan beban kerja.
- 3) Jenis dan tingkatan fungsional ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 4) Dalam memenuhi kebutuhan jabatan fungsional bisa dilakukan dengan pengangkatan awal, mutasi dan penyesuaian jabatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 5) Pelaksanaan evaluasi kinerja jabatan fungsional berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2.3 Penjelasan Kegiatan magang

Penulis mulai melaksanakan kegiatan magang MB-KM di kantor DINSOSPPKB Kabupaten Rembang dimulai pada tanggal 14 Februari 2022. Kegiatan Magang ini berlangsung selama satu semester yakni pada tanggal 14 Februari 2022 sampai 17 Juni 2022. Jam kantor pada DINSOSPPKB Kabupaten Rembang adalah lima hari kerja yaitu :

Tabel 2.1 Jam Kerja

No.	Hari Kerja	Keterangan Waktu	
		Jam Kerja	Jam Istirahat
1.	Senin – Kamis	07.30 – 16.00	12.00 – 13.00
2.	Jum'at	07.30 – 11.00	-
3.	Sabtu – Minggu	LIBUR	

Sumber : Data Primer DINSOSPPKB Kabupaten Rembang

Sesuai arahan dosen supervisor, penulis ditempatkan pada bidang Linjamsos. Pada bidang ini, penulis bertugas membantu dalam pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan pembuatan surat rekomendasi DTKS untuk mengurus KIS/BPJS. Jadi, bagian pelayanan ini

merupakan salah satu tugas/fungsi dari bidang LINJAMSOS yang setiap harinya selalu bertemu dan berkomunikasi langsung dengan masyarakat di Kabupaten Rembang.

Bagian pelayanan ini merupakan bagian yang hampir tidak pernah sepi tiap harinya, karena saat akan mengurus BPJS/KIS, masyarakat memerlukan surat rekomendasi dari DINSOS. Selain membantu pada bagian pelayanan BPJS dibidang LINJAMSOS, penulis juga membantu di beberapa bidang lain seperti ikut serta dalam program Puspaga Samara (Pusat Pembelajaran Keluarga), dalam program ini penulis bertugas melakukan konseling terhadap calon pengantin yang masih dibawah umur 19 tahun, sebelum mengajukan dispensasi menikah pada tahap pengajuan diKemenag, karena untuk mendapatkan dispensasi pernikahan di bawah umur diperlukan ijin dari PUSPAGA. Jadi apabila dari pihak PUSPAGA tidak memberikan surat dispensasi pernikahan maka tentunya tidak mendapatkan izin untuk menikah, hal ini dilakukan sebagai upaya penekanan pernikahan anak usia dini, sebagai upaya penekanan Stunting, dan upaya penekanan kekerasan terhadap perempuan dan anak sehingga tercipta keluarga berkualitas. Selain itu penulis juga membantu mendata dan pensortiran bantuan banjir dari berbagai Instansi Pemerintah maupun Swasta yang kemudian akan dikirimkan ke desa–desa yang terkena banjir dan tanah longsor di Kabupaten Rembang yang akan disalurkan melalui DINSOSPPKB Rembang dan BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) Rembang. Serta masih banyak kegiatan magang penulis yang tidak

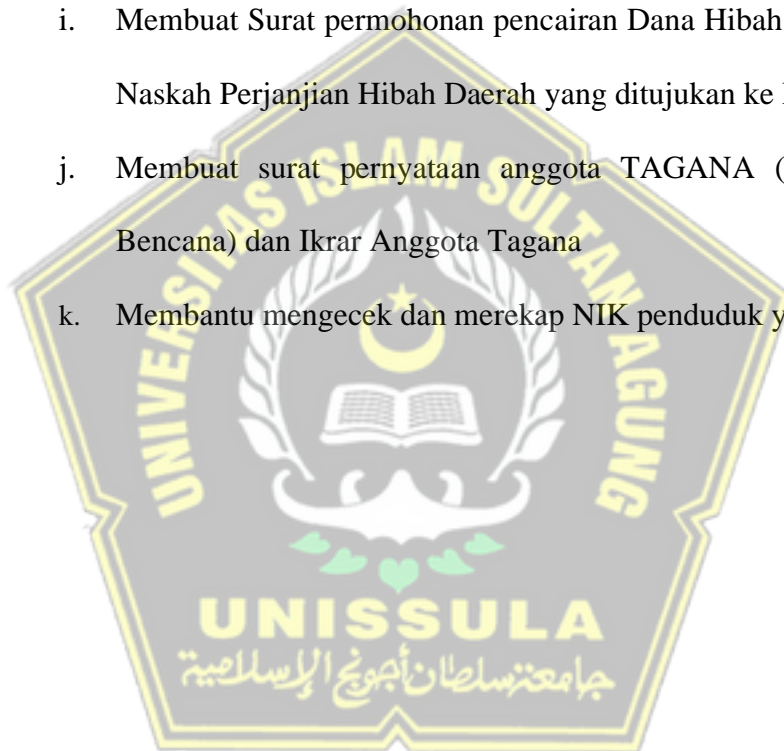
tertera diatas, tentunya pengalaman tersebut sangat berguna pada penulis karena membuat penulis mempunyai keterampilan softskill dan hardskill serta beradaptasi dengan lingkungan kerja yang sehat, tentunya hal ini tidak bisa dibeli dengan apapun kecuali dengan pengalaman.

2.4 Aktiviatas Magang

Aktivitas yang telah dilaksanakan selama magang di DINSOSPPKB Kabupaten Rembang pada Bidang LINJAMSOS adalah:

- 1) Bulan Februari ,Maret ,April,Mei,Juni ,dan Juli
 - a. Merekap data masyarakat yang telah membuat surat rekomendasi keterangan tidak mampu (masuk DTKS) untuk mengurus BPJS/KIS.
 - b. Membuat surat rekomendasi keterangan tidak mampu untuk kemudian diajukan ke BPJS.
 - c. Mendata bantuan yang masuk yang diperoleh dari instansi pemerintah ataupun swasta untuk korban banjir dan membagikan bantuan ke desa-desa di Kabupaten Rembang yang terkena dampak banjir.
 - d. Ikut serta dalam efektivitas kerja di puspaga dalam upaya menekan atau menghindari pernikahan dini dengan memberi bimbingan atau masukan agar hal tersebut bisa dicegah.
 - e. Kegiatan Pengajian memperingati isra mikraj Nabi Muhammad SAW

- f. Membuatkan Bagan Susunan Organisasi Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana
- g. Berpartisipasi dalam program DINSOSPPKB Kab. Rembang ,yaitu Bazar Hari Kartini di Halaman Pendopo Museum RA.Kartini Rembang
- h. Mengikuti Pengajian bersama di Aula DINSOSPPKB.
- i. Membuat Surat permohonan pencairan Dana Hibah dan membuat Naskah Perjanjian Hibah Daerah yang ditujukan ke Bupati
- j. Membuat surat pernyataan anggota TAGANA (Taruna Siaga Bencana) dan Ikrar Anggota Tagana
- k. Membantu mengecek dan merekap NIK penduduk yang salah



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

3.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan observasi yang penulis lakukan selama magang :

1. Manajemen pemasaran

Kurang optimalnya penggunaan website DTKS Jateng, dengan adanya website <https://caribdt.dinsos.jatengprov.go.id/> seharusnya masyarakat dapat melaksanakan pengecekan secara mandiri tanpa perlu datang ke kantor DINSOSPPKB. Banyak orang yang datang langsung ke kantor DINSOSPPKB dan menyebabkan antrean yang Panjang dan banyak dari mereka harus pulang karena telah masuk dalam DTKS dan seharusnya dapat diurus melalui admin desa. Hal ini tentunya kurang efisien karena membuang waktu dan tenaga. Sebenarnya website DTKS Jateng bisa diakses langsung oleh masyarakat, namun karena kurangnya promosi dan sosialisasi dari Pihak DINSOSPPKB maka masyarakat kurang memahami website atau bahkan tidak mengetahui jika ada Website DTKS Jateng yang bisa di akses dengan mudah.

2. Manajemen Operasional

Pada Kantor DINSOSPPKB Rembang menurut saya fasilitas dikantor kurang memadai contohnya pada kurangnya kursi tunggu dan juga minimnya komputer atau laptop pada pelayanan BPJS, hal ini menyebabkan banyaknya antrean dan lambatnya layanan BPJS, sempitnya ruang kantor juga menjadi kendala hal ini dikarenakan terbatasnya lahan kantor.

3.2 Prioritas Masalah

3.2.1 Kualitas Layanan pada website DTKS Jateng

Pada hasil pencarian data melalui wawancara dengan masyarakat dan admin DTKS di DINSOSPPKB Kabupaten Rembang, menunjukkan bahwa kualitas layanan pada web DTKS sudah baik, namun ada beberapa penilaian yang mengatakan bahwa masyarakat belum memahami cara penggunaan atau mengakses web DTKS, bahkan ada juga masyarakat yang tidak tahu mengenai Web DTKS. Dari hal tersebut menyebabkan turunnya kualitas layanan pada website DTKS, sehingga mengakibatkan banyaknya penolakan pada masyarakat yang datang ke DINSOSPPKB Kabupaten Rembang.

3.2.2 Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat

Menurut Kotler (2008) pelayanan ialah suatu gerakan atau aksi yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak yang lainnya, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan. Sejalan dengan pendapat (Kotler dan Keller 2009), kepuasan dapat berupa emosi positif seperti kegembiraan atau kebahagiaan, dan emosi negatif seperti

kekecewaan setelah membandingkan kinerja satu penyedia layanan dengan penyedia layanan lainnya. masyarakat mengungkapkan kekecewaan atau keluhan ketika pertunjukan tidak memenuhi harapan. Jika harapan terlampaui, makan akan terasa senang dan puas dengan layanan yang diberikan.

Sedangkan kondisi di lapangan pelayanan BPJS di DINSOSPPKB kurang maksimal dikarenakan admin DTKS yang bertugas untuk melakukan pengecekan dan membuat surat rekomendasi hanya ada satu orang.



BAB IV KAJIAN PUSTAKA

4.1 Kualitas Layanan Website

Kualitas adalah hubungan antara produk dan jasa, atau jasa yang diberikan kepada masyarakat sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Situs web adalah kumpulan halaman web yang saling berhubungan, halaman pertama situs web disebut beranda, dan halaman setelah halaman secara terpisah disebut halaman web. Dengan kata lain, website adalah website yang dapat diakses dan dilihat dari mana saja di dunia.

WebQual adalah metode pengukuran situs web berdasarkan persepsi pengguna akhir. Peneliti sebelumnya membagi kualitas website menjadi lima yaitu:

- 1) Informasi, yang meliputi kualitas isi, ketersediaan, kelengkapan informasi, keakuratan dan relevansi informasi.
- 2) Keamanan, yang meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.
- 3) Kemudahan penggunaan, yang meliputi kemudahan penggunaan, kemudahan pemahaman dan kecepatan.
- 4) Kenyamanan, yang meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain yang kreatif dan atraktif.
- 5) Kualitas layanan, yang meliputi jangkauan internet dan layanan pelanggan .

Dalam penelitian (Jibril, 2017), Budiani (2007) menyatakan bahwa dapat menggunakan variabel berikut untuk mengukur faktor yang mempengaruhi apakah program akan berjalan atau tidak:

a. Ketepatan sasaran program

Ketepatan sasaran program, ialah seberapa baik ketepatan peserta program terhadap sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Sosialisasi Program

Sosialisasi Program. ialah keterampilan pelaksana program untuk melaksanakan sosialisasi program untuk mengkomunikasikan informasi tentang pelaksanaan program kepada masyarakat umum dan khalayak sasaran program.

c. Tujuan Program

Tujuan program ialah seberapa baik hasil program sesuai dengan tujuan program yang dinyatakan.

d. Pemantauan Program

Pemantauan program ialah aktivitas yang dilaksanakan setelah pelaksanaan program untuk menarik perhatian peserta program.

4.2 DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial)

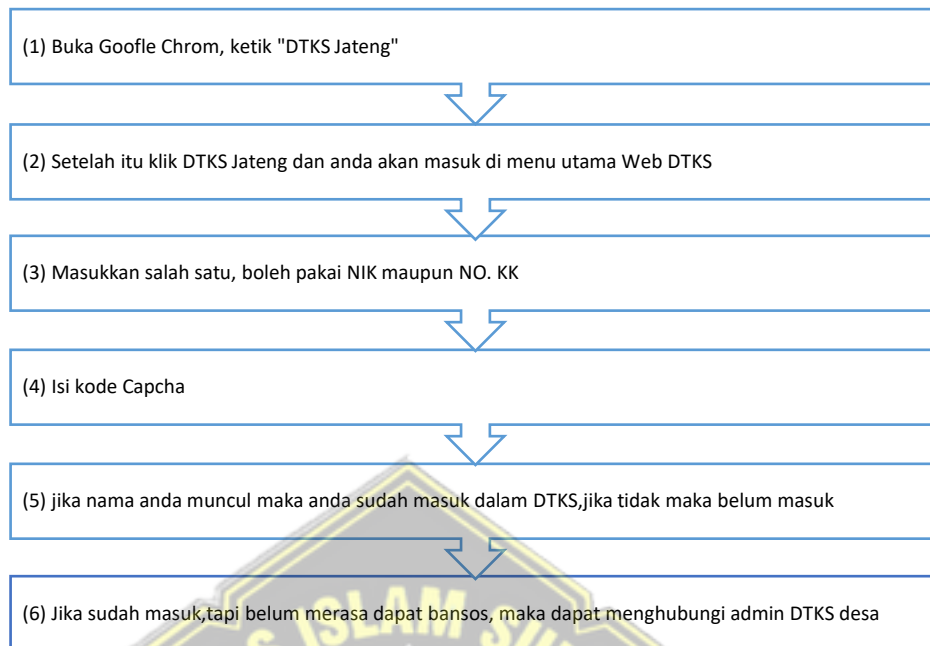
DTKS adalah sistem informasi elektronik yang mengandung informasi sosial, ekonomi, dan kependudukan tentang status kesejahteraan sosial yang ada di Indonesia. Berdasarkan Keputusan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 dijelaskan bahwa informasi sosial terpadu adalah informasi

primer yang memuat informasi tentang kebutuhan pelayanan sosial, penerima bantuan dan pemberdayaan sosial. Dengan kata lain, DTKS berisikan data dari masyarakat yang memerlukan pelayanan kesejahteraan sosial dan data penerima bansos.

Kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia sudah tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke empat. Salah satu tanggung jawab pemerintah ialah tentang pengentasan kemiskinan. Kemiskinan sendiri merupakan suatu permasalahan yang kompleks, sehingga tindakan pengentasan kemiskinan harus dilaksanakan secara menyeluruh dan dilakukan secara sistematis.

Menurut Soekanto (1990) (Papilaya, 2020), mengartikan tentang kemiskinan menjadi suatu keadaan yang mana seseorang atau kelompok atau keluarga yang dirasa tidak sanggup untuk mencukupi kebutuhan hidupnya dan tidak mampu untuk menggunakan kekuatan mental ataupun tenaga fisiknya.

Kesejahteraan sosial ialah keadaan di mana kebutuhan material, mental, dan sosial warga negara terpenuhi untuk memungkinkan mereka hidup layak dan memenuhi tugas sosial mereka. (Utami, 2013). Dengan kata lain Pemerintah dalam melakukan tugasnya memiliki tanggung jawab untuk dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakatnya dalam menjalankan kehidupan sosial.



Gambar 4.1 Alur penggunaan Web DTKS Jateng

4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Salah satu cara mengembangkan layanan adalah dengan menyediakan layanan yang lebih andal daripada layanan sebelumnya. Hal ini diperlukan karena pelayanan merupakan kunci kepuasan masyarakat. Layanan atau jasa adalah tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu orang kepada orang lain atau organisasi lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki hak kepemilikan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai penilaian secara keseluruhan atas keunggulan pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Pelayanan ialah aktivitas dalam ekonomi yang hasilnya tidak berupa produk fisik yang dapat menyebabkan kepemilikan, tetapi merupakan sebuah jasa

yang diberikan kepada pihak lain yang memberikan kepuasan kepada pihak tersebut.

Dari definisi tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan selalu merupakan aspek interaksi antara masyarakat dengan pegawai DINSOSPPKB. Layanan adalah proses immaterial, bukan benda. Jasa pada dasarnya adalah kegiatan yang tidak berwujud atau tidak berwujud yang disediakan oleh badan nasional atau masyarakat, yang mampu memuaskan suatu kebutuhan dan memiliki nilai kepuasan yang nyata.

Kualitas layanan juga didefinisikan sebagai karakteristik umum dan karakteristik dari suatu layanan yang berkaitan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan tertentu. (Prasetyo et al., 2022). Kualitas pelayanan dapat juga diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dan ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan masyarakat (Tjiptono, 2005)

Kualitas pelayanan merupakan penilaian yang diberikan oleh masyarakat atas keunggulan proses layanan yang diberikan secara keseluruhan. Kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting dan perlu dijalankan oleh organisasi atau lembaga agar mampu mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan lembaga atau organisasi dalam merespon kebutuhan yang memenuhi harapan atau keinginan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, faktor terpenting yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang

diharapkan dan opini masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Menurut Lewis dan Booms (Tjiptono, 2012: 157), nilai kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan organisasi atau karyawannya untuk senantiasa merespon harapan masyarakat.

Salah satu cara untuk menunjuk seorang pelayan dinas adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih dapat diandalkan daripada sebelumnya. Hal ini diperlukan karena pelayanan merupakan kunci untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Jasa atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai peringkat keseluruhan keunggulan layanan, sedangkan harapan kualitas layanan didefinisikan sebagai kepercayaan dan keyakinan publik terhadap penyebaran dan pengaktifan kembali DTKS. Jasa adalah kegiatan ekonomi yang hasilnya bukan merupakan produk fisik atau konstruksi, yang biasanya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dan menghasilkan nilai tambah. Dari definisi tersebut dapat dilihat bahwa ketika institusi pemerintah merupakan interaksi antara pejabat pemerintah dan masyarakat, pelayanan selalu merupakan interaksi antara konsumen dan produsen. Layanan bukanlah objek, tetapi proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pelayanan pada hakekatnya adalah kegiatan yang dilakukan oleh lembaga atau individu untuk setiap orang/masyarakat yang bersifat intangible atau tidak berwujud

dan mampu memuaskan kebutuhan serta memiliki nilai kepuasan yang berwujud.

Keberhasilan DINSOSPPKB lembaga negara dengan demikian dapat dikatakan berhasil apabila pelayanan yang ditawarkan kepada pemerintah kota mampu memenuhi harapan pemerintah kota dan dapat memberikan kesan puas terhadap pelayanan lembaga tersebut. DINSOSPPKB Kabupaten Rembang. .

4.3.1 Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang ditawarkan harus memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagai lembaga publik harus mampu memberikan pelayanan kepada beberapa pihak secara adil dan tidak memihak. Oleh karena itu, pemberian pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas layanan yang ditawarkan tentunya memiliki tujuan tersendiri. Kualitas pelayanan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat merasa puas dan efeknya terhadap institusi adalah memenangkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan citra DINSOSPPKB.

4.3.2 Konsep Dimensi Kualitas Pelayanan

Sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, negara berkewajiban untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi. Apalagi di era otonomi daerah, kualitas pelayanan aparatur negara akan semakin baik, kompeten dan mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin berkembang baik secara kuantitatif

maupun kualitatif. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat membawa kebahagiaan bagi masyarakat. Hal ini tercermin dalam lima dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi ukuran kepuasan masyarakat yaitu:

- a) Barang bukti fisik (benda berwujud);
- b) Keandalan (*reliability*);
- c) Daya tanggap (*responsiveness*);
- d) Jaminan (*assurance*); dan
- e) Empati (*emphaty*).



BAB V

METODE PENELITIAN DAN ANALISA DATA

5.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana di Kabupaten Rembang yang bertempat di Jalan Pemuda No.Km.2, Rambutmalang, Kabongan Kidul, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang, Jawa Tengah 59217. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 14 februari 2022 sampai 18 juni 2022.

5.2 Metode Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan beberapa cara dalam mengumpulkan data maupun dokumen yang diperlukan guna membuat proposal laporan MB-KM ini. Untuk mengumpulkan data, penulis menggunakan teknik observasi dan wawancara.

5.2.1 Observasi

Observasi ialah suatu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan atau melakukan peninjauan dengan sebaik mungkin yang dilakukan pada lokasi penelitian yang berguna untuk mengetahui keadaan yang terjadi serta untuk memastikan kebenaran data yang diperoleh dari tempat penelitian.

5.2.2 Wawancara

Wawancara ialah proses komunikatif atau interaktif dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dengan bantuan peneliti yang mengajukan

pertanyaan kepada informan atau subjek. Pada dasarnya wawancara adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi secara mendalam mengenai suatu topik atau fenomena yang teridentifikasi dalam suatu penelitian. Penulis melakukan pengamatan langsung dilapangan dengan melakukan survei wawancara dengan lima narasumber yang terdiri dari tiga warga masyarakat yang mengurus DTKS, satu admin desa, dan satu pegawai yang bertugas di bagian Pelayanan BPJS/KIS.

5.3 Analisa Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian data kedalam beberapa jenis dan unit deskriptif dasar sehingga bisa merumuskan hipotesis seperti yang disarankan oleh data. Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan dalam dua tahapan yaitu selama kegiatan magang berlangsung dan setelah selesai kegiatan magang. Sehingga pada saat wawancara berlangsung penulis sudah menganalisis jawaban pihak yang diwawancarai. Dan ketika jawaban dari narasumber tidak sesuai dengan hasil analisis penulis, maka penulis akan mencari jawaban lain dengan melanjutkan tahapan pengumpuland ata sehingga bisa mendapatkan data yang kredibel. Kemudian saat data sudah terkumpul, langkah selanjutnya yang dilakukan penulis untuk menganalisis data adalah sebagai berikut:

- 1) Reduksi Data, adalah proses perubahan data yang sudah didapatkan dilapangan menjadi beberapa kategori permasalahan tertentu sampai bisa ditarik kesimpulan dari hasil data yang sudah didapatkan.
- 2) Penyajian Data, adalah kumpulan data baik data yang berupa angka

maupun narasi yang akan disajikan untuk memberikan gambaran sistematis hasil dari penelitian supaya mempermudah penulis dalam menganalisis data.

- 3) Kesimpulan, adalah hasil akhir dari proses pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data sehingga penulis bisa menarik kesimpulan dari hasil data yang telah didapatkan. Tahap kesimpulan adalah tahap akhir dari proses penelitian, namun proses analisis data akan dilakukan berkali-kali untuk mendapatkan hasil yang akurat.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAASAN

6.1 Analisis Masalah

Topik permasalahan yang penulis angkat dalam laporan magang yaitu mengenai Optimalisasi Penggunaan Website DTKS Jateng dalam pelayanan BPJS pada DINSOSPPKB Kabupaten Rembang. (Al amin, 2015) mengemukakan bahwa optimalisasi merupakan sebuah hasil yang ingin dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi adalah pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan juga efisien.

Pada dasarnya dalam pelayanan BPJS/KIS di Dinas Sosial memanfaatkan website DTKS Jateng untuk melakukan pengecekan ID DTKS untuk melihat apakah seseorang sudah terdaftar atau belum terdaftar di DTKS. Jadi dalam setiap proses pelayanan BPJS/KIS penggunaan web <https://caribdt.dinsos.jatengprov.go.id/> selalu digunakan, karena data di web ini selalu di update dan telah melalui berbagai proses sehingga data yang ada di sana sudah valid.

Namun pada kenyataannya website DTKS yang diperuntukkan supaya dapat diakses untuk masyarakat umum, justru keberadaannya tidak diketahui keberadaannya atau bahkan tidak tahu cara menggunakannya, sehingga terasa asing bagi masyarakat. Hal inilah yang menyebabkan kurang optimalnya penggunaan web DTKS Jateng yang nantinya dapat

mempengaruhi proses pelayanan BPJS/KIS di DINSOSPPKB Kabupaten Rembang. Selain itu, ada juga masyarakat yang memiliki keterbatasan kemampuan untuk menggunakan teknologi, meskipun website bisa di akses melalui browser di handphone. Namun, pada umumnya masyarakat miskin sendiri jarang menggunakan teknologi dalam kesehariannya, sehingga mereka bukan hanya tidak tahu tentang website, mereka juga tidak tahu cara memakainya.

Dari hasil penelitian permasalahan diatas, peneliti melakukan observasi dan pengamatan langsung di balai pelatihan MBKM untuk mencari informasi terkait penelitian. Jenis dan metode yang digunakan penulis dalam karya ini adalah studi kualitatif dengan metode wawancara singkat, yang memperdalam observasi dan dokumentasi di lokasi DINSOSPPKB Kabupaten Rembang.

6.1.1 Kualitas layanan pada web DTKS Jateng

Pada hasil pencarian data awal melalui wawancara dengan masyarakat, admin DTKS desa dan admin DTKS DINSOSPPKB Kabupaten Rembang, menunjukkan bahwa kualitas layanan pada web DTKS sudah baik, namun ada beberapa penilaian yang mengatakan bahwa masyarakat belum memahami cara penggunaan web DTKS. Dari hal tersebut menyebabkan turunnya kualitas pelayanan pada Dinsos PPKB Kabupaten Rembang serta mengakibatkan banyaknya penolakan pada masyarakat.

Tabel 6.1 Hasil Wawancara terkait Pengalaman Penggunaan Web DTKS

Narasumber	Hasil Wawancara
Ibu Atin (Masyarakat dari Desa Kalipang, Kecamatan Sarang)	“Sebelumnya saya belum tau mas kalau ada web itu, tapi mbok ya dikasih tahu gitu lho mas kalau memang ada web yang bisa dipake. Jadi saya juga gak bolak-balik gini mas, dari rumah sampe ke dingsos udah jauh, ngantrine juga banyak banget mas. Udah ngantrine banyak kursine juga sedikit. Pas udah digilirin saya, eh malah ditolak mas, katane gara-gara udah masuk DTKS, terus disuruh ngurus di desa aja. Opo ndak ngerugike aku mas? Ya mugo wae mas, kalau ada informasi gini ya disebarke, disosialisasike, kita yang butuh bantuan kalau ada acara rapat atau kumpulan juga pasti dateng kok mas, namane juga butuh ya mas.”
Pak Leles (Masyarakat dari Desa Sumurpule, Kecamatan Kragan)	“wah saya gak pernah dengar tentang web itu mas. Saya langsung ke admin desa buat tanya persyaratannya apa aja, terus fotocopy, aku yo nurut aja gitu mas, kan yang paham mereka, jadi ya percaya-percay aja mas. Tapi kalau bisa ya, disosialisasikan mas biar pada tahu, kalau ada yang ga paham kan bisa tanya sama yang paham mas, kan ga mungkin kalau semuanya ga paham to mas, yang nerima bantuan juga ada yang lebih muda juga, ya saya juga bisa mas kalau diajarin.”
Ibu A'ah Syarofah (Masyarakat dari Desa ...)	“webnya mudah di akses mas, tidak ribet. Saya juga bisa tahu alurnya dan syarat berkas yang disiapkan

Sumber, Kecamatan Sumber)	<p>juga dari web ini mas, jadi bisa langsung tau kalau saya masuk DTKS saya harus kemana kalau tidak masuk saya harus kemana gitu mas, jadi lebih yakin aja gitu mas. Kadang kan ada admin baru gitu mas, justru terkadang admin barunya malah tanya ke saya mas. Saya juga udah biasa bantu ngurus mas, bantu tetangga-tetangga saya yang kurang mampu gitu mas, kasihan. Kalau kendala tidak ada mas, webnya sangat membantu. Kalau saran, saya harap pihak Dinsos juga lebih sering sosialisasi web ini mas, supaya warga lain juga paham. Ya, saya merkomendasikan web ini kepada orang lain, biar mereka tau dan lebih yakin Tindakan atau tahap selanjutnya itu apa. Karena admin desa juga sering salah ya mas, udah masuk DTKS malah di suruh ke Dinsos, ya di suruh pulang, yah Namanya juga manusia mas, pasti juga bisa salah, tap ikan warganya sendiri yang kasihan harus bolak-balik begitu/”</p>
Pak Andi Admin Desa Jadi	<p>“Pengalamnya bagus-bagus aja Deg, webnya juga mudah di akses tidak harus buat akun, Cuma tinggal nulis No. KK atau NIK saja, nati bisa tau kamu masuk DTKS atau ngga. Kalau kendala, sudah 4 tahun saya jadi admin desa, tapi belum ada kok, masih aman. Kalau saran, mungkin disediakan fitur baru untuk daftar mandiri, tapi tentunya harus dalam pengawas admin desa, biar bisa cepet gitu secara online semua, apalagi contohnya masyarakat di Desa Jadi, mereka juga tidak terlalu Gaptex juga, diajari beberapa kali juga bisa. Kalau buat sekarang, saya harap ya ada sosialisasi dari pihak Dinsos untuk mengenalkan web ini, soalnya kalau kumpulan desa itu biasanya banyak yang ga</p>

	hadir, tapi kalau Dinsos yang datang, wahh langsung penuh balai desanya.”
Pak Angky Ardhy Eriawan Admin DINSOSPPKB dibagian Pelayanan BPJS	“kalau saya enak-enak aja Deg, kan ada juga web dari kemensos kalau ga salah, disitu juga bisa, tpi harus ada akun, email sama password juga dan aku sering lupa, jadi lebih enak pakai Web DTKS Jateng saja. Kalau kendala si, Cuma kemarin Januari-pertengahan Februari. Kan semua web DTKS ga bisa dibuka semua tuh, mungkin ada pembaharuan atau perawatan web atau apa juga saya kurang tau. Karna di waktu itu kan pengajuan baru jug belum dibuka to Deg, jadi saya lihat data DTKS di Excell, ya tau sendiri kalau excel biasanya banyak data salah seperti NIKnya sama. Sarannya semoga web DTKS Jateng ini tetep mudah untuk diakses kita, admin dan juga masyarakat. Web ini juga harus sering-sering dikenalkan ke masyarakat, melihat banyaknya masyarakat yang sering ditolak itu Deg, kebanyakan mereka juga tidak tahu tentang Web ini, jadi harus sosialisasi lagi, ini PR buat Mbak Dian sama Mbak Mauli”

Sumber Data Primer yang telah diolah (2022)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tabel 6.1, dapat diketahui bahwa pelayanan DINSOSPPKB Kabupaten Rembang kurang profesional dalam mempertahankan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan admin desa dan admin DINSOSPPKB kepada masyarakat masih dikatakan kurang dalam memberikan informasi terkait web DTKS. Akibatnya masyarakat mendapatkan dampak yang merugikan baik dari segi waktu maupun materi.

6.1.2 Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat

Pelayanan yang dilakukan seorang admin DTKS Desa dan Admin DTKS Kabupaten di DINSOSPPKB sangat kurang efektif dalam melayani setiap masyarakat dikarenakan pekerjaannya admin DTKS hanya terdapat satu orang saja, mengingat bidang LINJAMSOS sendiri merupakan salah satu bidang yang selalu ramai dikunjungi oleh warga masyarakat yang akan mengurus DTKS khususnya pada urusan Pengajuan dan Reaktivasi BPJS. Seringnya penolakan masyarakat yang akan mengajukan dan reaktivasi DTKS juga menurunkan citra dari Pelayanan DINSOSPPKB terhadap masyarakat.

6.2 Pembahasan

6.2.1 Kualitas layanan Web DTKS Jateng

Pada suatu pemerintahan daerah akan senantiasa memberikan peningkatan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan beberapa hal seperti informasi yang akurat, keamanan privasi, kemudahan untuk digunakan atau dioperasikan, kenyamanan dan kualitas dalam pelayanan seperti kelengkapan secara online dan customer service. Idealnya kualitas pelayanan ialah memberikan kemudahan untuk masyarakat. Apabila kualitas pelayanan pada layanan Web DTKS dan pelayanan pemerintahan sangat baik, maka akan tercipta kepuasan masyarakat dan masyarakat tidak akan ragu untuk menggunakan jasa pemerintahan tersebut. Peneliti terdahulu mengelompokkan dimensi kualitas website menjadi lima yaitu :

- a. Informasi meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.

Informasi mengenai penerima Bantuan sosial yang sudah terdaftar dalam DTKS adalah valid/benar, karena selalu di update dan sudah melalui verifikasi dan validasi data. Oleh karena informasi-informasi yang ada di website DTKS bisa dipercaya.

- b. Keamanan meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.

Saat menggunakan Website DTKS Jateng untuk melakukan pengecekan, yang perlu dilakukan adalah memasukkan NIK atau NO. KK saja, sehingga privasi dari *user/pengguna* juga bisa terjamin dan aman selama NIK dan NO. KK nya tidak tersebar ke pihak lain.

- c. Kemudahan meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.

Website DTKS Jateng merupakan website yang mudah diingat oleh masyarakat, karena istilah DTKS sendiri sudah tidak asing lagi di masyarakat. Situs website ini juga mudah di akses, tanpa harus memiliki atau membuat akun terlebih dahulu dan tentunya tidak ribet.

- d. Kenyamanan meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.

Layout atau tataletak desain diwebsite DTKS Jateng cukup sederhana dan ringan untuk dikaji, pengunjung/user juga mudah dan cepat dalam memperoleh sesuatu.

- e. Kualitas pelayanan; meliputi kelengkapan secara online dan customer service.

Pada website DTKS Jateng juga terdapat Contact Person/orang yang bisa dihubungi dan juga terdapat FAQ yang merupakan daftar atau kumpulan dari berbagai pertanyaan dan jawaban yang sering ditanyakan tentang berbagai hal terkait DTKS.

Berdasarkan dimensi kualitas website, website DTKS Jateng sendiri seharusnya merupakan website yang sudah cukup baik, terlebih yang menjadi inti dari website DTKS adalah kegunaannya untuk melakukan pengecekan secara mandiri.

Namun, pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh DINSOSPPKB Kabupaten Rembang dirasa masih kurang. Masyarakat seharusnya mendapatkan pelayanan baik yaitu dengan diterimanya informasi terkait web DTKS Jateng, tetapi sebagian besar masyarakat justru tidak mengetahui tentang Web DTKS dan tidak bisa melakukan pengecekan mandiri. Hal inilah yang menjadi penyebab banyaknya masyarakat yang ditolak dari layanan BPJS di DINSOSPPKB karena sudah terdaftar di DTKS. Admin DTKS di DINSOSPPKB menolak karena adanya aturan jika seseorang sudah masuk dalam DTKS, maka dia hanya perlu mengurus melalui admin DTKS di desanya saja.

6.2.1 Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat

Pelayanan yang dilakukan seorang admin DTKS Desa dan Admin DTKS Kabupaten di DINSOSPPKB sangat kurang efektif dalam melayani setiap masyarakat dikarenakan pekerjaannya admin DTKS hanya terdapat satu orang saja, mengingat bidang LINJAMSOS sendiri merupakan salah satu bidang yang selalu ramai dikunjungi oleh warga masyarakat yang akan mengurus DTKS khususnya pada urusan Pengajuan dan Reaktivasi BPJS. Seringnya penolakan masyarakat yang akan mengajukan dan reaktivasi DTKS juga menurunkan citra dari Pelayanan DINSOSPPKB terhadap masyarakat.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai penilaian umum atas keunggulan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga negara. Jasa adalah kegiatan ekonomi yang tidak menghasilkan produk fisik atau konstruksi, yang biasanya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dan menciptakan nilai tambah.

Dari definisi tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan selalu merepresentasikan interaksi antara masyarakat dengan pegawai DINSOSPPKB. Layanan bukanlah objek, tetapi proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pelayanan pada hakekatnya adalah kegiatan yang diberikan oleh lembaga kepada setiap masyarakat yang tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki dan dapat memuaskan kebutuhan serta memiliki nilai kepuasan yang berwujud.

Pelayanan publik berkualitas ialah yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dan hal yang dapat dilakukan DINSOSPPKB Kabupaten Rembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan dimensi pelayanan. Dimensi pelayanan ini digunakan sebagai penilaian dalam melayani masyarakat, meliputi :

1. Dimensi tangible (berwujud)

adalah penampilan lokasi fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi dalam layanan. Jika masyarakat mengalami dimensi ini sebagai pengguna layanan baik maka masyarakat mengapresiasi dengan baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dinas DINSOSPPKB Kabupaten Rembang, namun sebaliknya jika dimensi ini terlihat di masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilainya buruk dan tidak akan puas dengan pelayanannya.

2. Dimensi Reliability

Untuk mengukur aspek Keandalan (Reliability) dalam rangka penentuan kualitas pelayanan publik pada DINSOPPKB Kabupaten Rembang dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Kapasitas staf, kemampuan menggunakan alat-alat staf dalam proses pelayanan sangat penting untuk proses pelayanan yang baik. Semua petugas servis harus dapat menggunakan alat bantu untuk kelancaran servis.

- b. Staf melakukan pelayanan dengan cepat, pengguna jasa akan merasa puas apabila staf pelayanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat artinya pegawai memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan yang cepat dan akurat merupakan hal yang penting untuk dilakukan sebagai bentuk respon terhadap pengguna jasa, namun selain pelayanan yang cepat juga harus mengikuti proses yang benar. Jika petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tuntas, maka petugas pelayanan melakukan tugasnya secara profesional sehingga membuat pengguna jasa merasa puas.
- c. Kecepatan staf/pegawai, selain kemampuan, kemahiran dalam menggunakan alat bantu, juga harus dimiliki oleh para pekerja pengabdian masyarakat. Dapat dilihat bahwa layanan aktif beroperasi dengan banyak orang menggunakan layanan masuk dan keluar, staf mahir dalam menggunakan alat selama layanan seperti komputer untuk menulis surat rekomendasi dan memverifikasi data di Web DTKS Jawa Tengah. Staf layanan perlu memiliki pengetahuan profesional dan penggunaan alat bantu yang mahir selama kinerja layanan agar proses layanan lebih cepat dan tidak harus bergantung pada orang lain untuk menggunakannya.

3. Dimensi Responsiveness

Untuk mengukur tanggung jawab penetapan kualitas pelayanan publik di DINSOSPPKB Kabupaten Rembang dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Sikap petugas menanggapi setiap pengguna jasa, petugas pelayanan harus tanggap terhadap pengguna jasa yang datang. Pengguna jasa merasa dihargai oleh pekerja jasa jika pekerja jasa dapat memberikan respon yang baik. Respon terhadap pengguna jasa dapat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh DinsosPPKB Kabupaten Rembang. Staf tanggap dan tanggap terhadap pengguna jasa yang meminta layanan tersebut, hal ini dapat dilihat ketika pengguna layanan yang menerima layanan segera memanggil antrian selanjutnya dan menanyakan kebutuhan apa saja yang dibutuhkan. Pengguna jasa pasti akan senang ketika pegawai jasa tanggap atau tanggap terhadap kebutuhan pengguna jasa. Ini adalah perkiraan yang baik untuk penyedia layanan.
- b. Hal ini tentu menyenangkan sikap para pegawai ketika menerima masukan dan pengaduan dari masyarakat, para pengguna layanan ketika dinas menanggapi atau menanggapi masukan dan pengaduan masyarakat, dan tentunya harapan para pegawai masyarakat untuk menerimanya dengan baik. dan menawarkan solusi. . Ini adalah perkiraan yang baik untuk penyedia layanan.

4. Dimensi Assurance

Untuk mengukur aspek Assurance dalam rangka penetapan kualitas pelayanan publik pada DINSOPPKB Kabupaten Rembang dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut:

a. Waktu

Dengan melakukan pelayanan, pegawai DinSOPPKB Kabupaten Rembang menjamin waktu pelayanan yang cepat jika pegawai dapat menyelesaikannya tepat waktu.

b. Petugas memberikan jaminan biaya

Dalam pelayanan, mengurus kebutuhan di DINSOPPKB Kabupaten Rembang sepenuhnya gratis. Dengan layanan yang menjamin biaya tenaga, pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk memenuhi kebutuhannya. .

5. Dimensi Emphaty

Untuk mengukur dimensi empati (empathy) dalam menentukan kualitas pelayanan publik di DINSOSPPKB Kabupaten Rembang dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

a. Pelayanan yang santun kepada masyarakat

Pengguna jasa diutamakan dalam proses pelayanan. dalam pelayanan Terlepas dari kebutuhan pengguna layanan tentang layanan Kabupaten Rembang, DINSOSPPKB harus memiliki pendapat utama dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Namun menurut peneliti, tidak semua pegawai mengutamakan

kepentingan pengguna jasa. Hal ini terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang online, namun ada pegawai yang lebih mengutamakan urusan pribadi, seperti mengantar anak ke sekolah. Mengingat kepentingan pengguna jasa menjadi penting karena pengguna jasa merupakan prioritas pekerja jasa. Jika pengguna jasa merasa tidak diprioritaskan, maka akan muncul keluhan yang akan meninggalkan citra buruk bagi bagian pelayanan.

b. Karyawan melayani dengan ramah

Dalam pekerjaan pelayanan, keramahan karyawan layanan sangat diperlukan. Jika petugas pelayanan ramah maka akan mendapatkan review yang baik dari pengguna jasa, karena pada dasarnya semua orang menyukai tempat pelayanan yang banyak orangnya ramah. Orang yang ramah berarti orang yang memuaskan kebutuhan orang lain. Selain keramahan, petugas pelayanan juga membutuhkan kesopanan dalam melayani pengguna jasa. Kebaikan dan kesopanan pekerja layanan dibutuhkan dalam pekerjaan layanan. Kebaikan dan kesopanan sangat penting dalam proses pelayanan bagi petugas pelayanan untuk melayani pengguna jasa agar pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Sikap petugas yang melayani masyarakat yang berduka

Terima kasih atas pelayanan yang santun kepada masyarakat yang *complain*. Rasa hormat dapat ditunjukkan dengan menyapa dan tersenyum kepada pengguna jasa, bertanya dan menulis tentang

kebutuhan masyarakat, menjelaskan kebutuhan masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pegawai harus memiliki sikap ini.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Tidak bisa dipungkiri bahwa Web DTKS memiliki peran yang cukup signifikan pada Pelayanan BPJS/KIS di DINSOSPPKB Kabupaten Rembang. Namun karena masyarakat dan admin desa belum mendapatkan informasi dan edukasi menyebabkan seringkali terjadi masalah-masalah yang menjadi penghambat dalam proses Pelayanan BPJS/KIS nantinya. Penulis menawarkan beberapa solusi agar dapat membantu perusahaan dalam mencari jalan keluar yang dihadapi. Upaya yang bisa diambil mengenai hal tersebut adalah salah satunya melakukan sosialisasi secara merata dan berkala di seluruh kecamatan yang ada di Kab Rembang, sosialisasi ini bertujuan mengenalkan dan memberikan pemahaman tentang Web DTKS Jateng kepada masyarakat. Lalu upaya pelatihan dan komunikasi dengan admin-admin desa dilakukan secara intens agar dapat meningkatkan kinerjanya.

7.2 Rekomendasi

Dari hasil analisis masalah pada proses Pelayanan BPJS/KIS pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (DINSOSPPKB) Kabupaten Rembang diatas dan teori-teori yang dijadikan sebagai landasan opsional dan pembahasan laporan ini, dapat dirokemendasikan beberapa hal sebagai berikut:

7.2.1 Rekomendasi Terkait Hasil Analisis

Hasil analisis penulis terhadap masalah yang terjadi pada proses Pelayanan BPJS/KIS pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (DINSOSPPKB) Kabupaten Rembang sangat terbatas mengingat bahwa instansi/Lembaga pemerintahan juga memiliki privasi yang tidak boleh pihak luar tahu. Keterbatasan itu tidak mengurangi isi pembahasan yang ditunjang dengan teori-teori terkemuka dengan sumber-sumber yang relevan dan untuk menjadi acuan dalam proses analisis masalah. Dengan solusi-solusi yang ditawarkan guna membantu perusahaan mengatasi permasalahan yang ada. Hasil analisis mengenai masalah yang terjadi pada proses layanan Web DTKS pada pelayanan BPJS/KIS diatas masih bisa dikembangkan lagi dengan menambah teori yang lebih solutif dalam mencari upaya baru penyelesaian masalah.

7.2.2 Rekomendasi kepada DINSOSPPKB Kabupaten Rembang

Berdasarkan hasil analisis, website dtks berpotensi tinggi menjadi media peningkatan kualitas layanan. Tetapi masih perlu petugas yang memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan web dtks. Berikut solusi alternatif yang dapat diterapkan pada DINSOSPPKB Kabupaten Rembang :

- 1) Memberikan Sosialisasi dan pelatihan secara menyeluruh mulai dari cara mengakses sampai cara penggunaan Web DTKS kepada masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan dengan menggunakan pamflet/poster yang menjelaskan cara untuk mengakses Web DTKS

Jateng dan dapat juga melalui unggahan di media sosial DINSOSPPKB Kabupaten Rembang, sehingga diharapkan nantinya masyarakat dapat melakukan pengecekan mandiri dimanapun dan kapanpun itu.

2) Untuk admin baru sebaiknya diberikan pelatihan secara menyeluruh agar tidak terjadi kesaahan-kesalahan yang berulang kali yang justru mempersulit masyarakat nantinya. Berdasarkan pengalaman penulis selama magang, seringkali admin desa melakukan kesalahan berulang-ulang seperti :

- a. Tidak mencantumkan ID-DTKS pada surat rekomendasi untuk reaktivasi
- b. Membuatkan surat rekomendasi DTKS padahal masyarakat yang berkaitan sudah masuk dalam DTKS dan seharusnya dapat diurus langsung melalui admin desa tanpa perlu datang ke DINSOSPPKB.

Kedua kesalahan itu merupakan kesalahan yang sering terjadi karena kesalahan dari pihak admin desa. Selain itu, berdasarkan pada Tabel 6.1 tentang Hasil Wawancara terkait Pengalaman Penggunaan Web DTKS, diketahui fakta jika Pak Andi yang merupakan admin desa, menyatakan jika beliau belum pernah mendapatkan pelatihan dari DINSOSPPKB terkait Pembuatan Surat maupun Web DTKS. Tetapi beliau berinisiatif untuk mencari informasi sendiri melalui admin desa pendahulunya. Oleh karena itu, penulis menyarankan supaya pihak DINSOSPPKB lebih memperhatikan terkait pelatihan pada admin DTKS baru demi kelancaran pelayanan yang diterima oleh masyarakat,

demi memudahkan masyarakat terutama masyarakat kurang mampu yang kurang paham terkait penggunaan teknologi.

Dengan demikian Admin/petugas pelayanan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi tersebut. Terlebih lagi untuk masyarakat yang tidak familiar dengan teknologi informasi. Maka perlu meningkatkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) dalam pemberian pelayanan oleh petugas. Demi menciptakan rasa senang dan puas dari masyarakat dan demi membantu masyarakat kurang mampu di Kabupaten Rembang untuk mendapatkan bantuan sosial dari pemerintah.

7.2.3 Rekomendasi Bagi Program Studi

Hal-hal yang perlu diperbaiki oleh kurikulum sesuai dengan kelemahan dan keterbatasan mahasiswa dalam kegiatan magang yaitu :

1. Perlunya menetapkan agenda kegiatan yang jelas, terstruktur, dan dapat dipahami mahasiswa serta memberikan estimasi waktu yang cukup bagi mahasiswa.
2. Perlunya diadakannya sosialisasi lanjutan secara spesifik kepada mahasiswa magang tentang pelaksanaan program MBKM, seperti tata cara melamar magang, langkah-langkah yang perlu dilakukan, dan lain sebagainya.
3. Perlunya diadakan sosialisasi secara terarah yang ditujukan untuk dosen pembimbing, dosen penguji, dan mahasiswa magang terkait penyusunan

laporan magang yang baik dan benar untuk mengantisipasi terjadinya miskomunikasi.

4. Perlunya program studi melakukan supervise secara langsung terhadap mahasiswa dengan mengunjungi perusahaan/instansi tempat magang mahasiswa.



BAB VIII REFLEKSI DIRI

8.1 Hal-Hal Positif yang Relevan dengan Magang

Selama perkuliahan ilmu yang didapat dapat diterapkan dan sangat bermanfaat dalam proses kegiatan pelaksanaan magang. Pada saat penulis mengambil mata kuliah perilaku organisasi khususnya di bab komunikasi. Pada mata kuliah perilaku organisasi, menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi bergantung pada hubungan antara pengirim pesan dan penerima pesan. Sebelum implementasi, komunikasi membutuhkan tujuan serta pesan yang akan dikomunikasikan antara pengirim dan penerima.

Pada praktiknya hampir setiap waktu kita tak lepas dari komunikasi karena manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial. Berkomunikasi dengan orang lain dalam setiap kegiatan yang ada di perusahaan dari komunikasi antar karyawan, manajer dan karyawan, hubungan yang dibangun antara penulis dengan pegawai perusahaan. Dengan hubungan yang baik ini, komunikasi yang efektif dapat terjalin untuk menghindari miskomunikasi. Lalu ada mata kuliah *Critical Thinking and Problem Solving (CTPS)* dimana sangat berguna bagi mahasiswa dalam menganalisis suatu masalah sehingga mahasiswa dapat berpikir kritis terhadap segala hal yang terjadi pada tempat magang dan mampu mencari terobosan atau solusi sebagai upaya menyelesaikan masalah. Contoh proses komunikasi yang dilaksanakan selama kegiatan magang ialah saat penulis diberikan intruksi atau kegiatan atas pekerjaan yang ada. Manfaat dari

mempelajari perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia sangat bermanfaat dalam proses pelaksanaan kegiatan magang, sehingga penulis bisa langsung menerapkan dasar-dasar ilmu tersebut pada kehidupan kerja nyata.

8.2 Manfaat Magang dan Kekurangan Magang Bagi *Soft-Skill* Penulis

Manfaat dari kegiatan magang di DINSOSPPKB Kabupaten Rembang yaitu meningkatkan dan pengembangan *soft-skill* penulis melalui pekerjaan yang diberikan kepada penulis selama magang dengan menerapkan ilmu yang dimiliki penulis, sehingga mampu meningkatkan kemampuan penulis terutama berkomunikasi dengan para pegawai yang bersangkutan. Selain itu, penulis mendapatkan tambahan wawasan dan pengalaman di dunia kerja secara nyata. Mahasiswa juga dapat mengatur waktu dengan perkiraan karena di tempat kerja sangat dibutuhkan kewaspadaan agar pekerjaan yang ditugaskan dapat dilakukan dengan baik. Dengan demikian, penulis juga dapat melatih kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya. Kelemahan dari kegiatan pembelajaran dalam mengembangkan *soft skill* penulis adalah mereka tidak dapat mengambil keputusan yang tepat dalam pekerjaan yang ditugaskan karena penulis masih harus meminta staf. Terdapat keterbatasan-keterbatasan penulis yang dialami pada tempat magang, seperti kurang dianggap dan di pandang tidak mampu menerima pekerjaan serta dianggap belum siap menerima tanggung jawab yang berdampak pada perusahaan tempat magang..

8.3 Manfaat magang dan Kekurangan Magang Bagi Pengembangan Kemampuan Kognitif

Salah satu manfaat magang di DINSOSPPKB Kabupaten Rembang adalah untuk mengembangkan kemampuan kognitif penulis, salah satunya adalah meningkatkan kemampuan mengamati dan mengingat penulis melalui latihan-latihan yang diberikan. Melakukan magang dapat meningkatkan keterampilan komunikasi penulis dan akurasi dalam kinerja pekerjaan untuk ikut serta dalam proses pelayanan publik. Penulis melaksanakan kegiatan pelayanan publik mulai dari berkomunikasi kepada masyarakat dan membuat surat rekomendasi sesuai dengan keperluan yang dimiliki oleh masyarakat yang datang. Dari situlah penulis memperoleh banyak sekali pengalaman yang bisa membangun berbagai kemampuan, mental dan psikis penulis. Kelemahan dalam melakukan kegiatan pelatihan terhadap perkembangan kognitif penulis yaitu menyimpulkan hasil kerja kurang berkembang dikarenakan informasi tentang perusahaan tidak semuanya diberikan terhadap penulis, karena perusahaan juga memiliki privasi yang tidak boleh diketahui pihak luar seperti peserta magang.

8.4 Kunci sukses dalam bekerja

Kegiatan magang penulis berdampak positif bagi penulis itu sendiri. Di sana, penulis mendapat gambaran nyata tentang dunia kerja yang sesungguhnya.

Penulis menemukan beberapa faktor penunjang keberhasilan kerja yaitu :

- 1) Pentingnya hubungan dan komunikasi yang baik antara rekan kerja dan atasan dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.
- 2) Prinsip-prinsip itu penting agar Anda bisa fokus untuk mencapai semua tujuan Anda dan tidak terpengaruh oleh hal-hal yang bisa menjadi hambatan.

- 3) Jujur dan adil dalam semua pekerjaan.
- 4) Tidak mudah menyerah dan dapat bekerja di bawah tekanan dalam situasi apapun.
- 5) Setiap pekerjaan memiliki skala prioritas agar dapat menyelesaikan tugasnya dengan benar dan tepat waktu.
- 6) Kewajiban untuk mematuhi standar, budaya dan aturan yang berlaku dan yang ditetapkan di lingkungan kerja sedemikian rupa sehingga memungkinkan untuk menjaga nama baik diri sendiri dan organisasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Al amin, A. (2015). *Optimalisasi Lingkungan Pondok Sosial Terhadap Pembinaan Gelandangan Dan Pengemis Kabupaten Jember SKRIPSI*. 63.
- Jibril, A. (2017). Efektivitas Program Perpuseru Di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Universitas Airlangga*, 1–8.
- Papilaya, J. (2020). KEBIJAKAN PUBLIK DALAM PENGENTASAN KEMISKINAN (Suatu Kajian Peranan Pemerintah Dalam Pengentasan Kemiskinan). *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Terapan*, 4(1), 77.
<https://doi.org/10.30598/jbkt.v4i1.1113>
- Prasetiyo, A. H., Rustamaji, D., Sumarni, S., & Nadhifah, N. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga Dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Jne Babat Lamongan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 463–472.
<https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.614>
- [https://ppid.semarangkota.go.id/kb/cara-daftar-data-terpadu-kesejahteraan-sosial-dtks-di-kota-semarang/#:~:text=Data%20Terpadu%20Kesejahteraan%20Sosial%20\(DTKS\)%20merupakan%20data%20induk%20yang%20berisi,potensi%20dan%20sumber%20kesejahteraan%20sosial.](https://ppid.semarangkota.go.id/kb/cara-daftar-data-terpadu-kesejahteraan-sosial-dtks-di-kota-semarang/#:~:text=Data%20Terpadu%20Kesejahteraan%20Sosial%20(DTKS)%20merupakan%20data%20induk%20yang%20berisi,potensi%20dan%20sumber%20kesejahteraan%20sosial.)
- <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/sisfokom/article/view/1018/743>