
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SIPAJAKDADI DI KABUPATEN SUMEDANG

Teddy Marliady Nurwan*¹, Adisty Kusdiani², Bagus Brilian³, Fadhil Mahbub⁴, Ginalia Amanda⁵,
Indra Permana⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Nov 12, 2023

Revised Des 15, 2023

Accepted Des 23, 2023

Keywords:

Public Service Management
Quality of Public Service
SIPAJAKDADI

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the quality of services using the On-site List Health Insurance Participation Service Information System (SIPAJAKDADI) at the Sumedang Regency. The research method used in this study, namely qualitative research methods. The technique of determining research informants, namely purposive sampling. With research informants, namely 1 Social Worker Functional person, 1 Social Service Analyst, 1 District Operator, 1 SIPAJAKDADI Operator. The data collection techniques used are literature studies and field studies consisting of observations, interviews, and documentation studies. Meanwhile, the data processing procedures in this study are data reduction, display data, conclusion drawing / verification data and triangulation. Based on the results of the study, it was concluded that the quality of service using SIPAJAKDADI in the process of participating in the PBI JK APBD participation service at the Social Service Office has been maximized, but there are still several factors that hinder employees from improving PBI JK participation services, namely poor networks, disruptions to the server, socialization and technical guidance that has not been maximized, and employees who are still lacking. The efforts made by social service employees in improving PBI JK participation services are by increasing internet network access speeds and increasing hosting capacity on servers so that they can be accessed simultaneously by many users, socializing to the public so that services are optimal, making policies regarding the provisions of operators who have followed bimtek, carrying out special training for employees who have not mastered deeply, and the provision of SIPAJAKDADI access to every village /kelurahan in Sumedang Regency for faster service.



Copyright © 2023 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Teddy Marliady Nurwan
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas April
Email: teddy_marliady@unsap.ac.id

1. INTRODUCTION

Esensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakikatnya pemerintah adalah “*public service*”. Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang sesuai dengan standar adalah pelayanan yang memenuhi prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan (Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014), dengan kata lain apabila pemerintah sebagai penyelenggara layanan sudah memenuhi prinsip-prinsip dalam standar pelayanan publik tersebut maka dapat dikatakan mampu melaksanakan pelayanan publik dengan baik.

Pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi utama pemerintah daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah dapat mewujudkan salah satu tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tersebut terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pada dasarnya pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, ataupun kebutuhan lainnya yang sejak awal bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik itu bisa berbentuk sebagai pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik harus bekerja cepat dan tepat agar masyarakat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, yakni berupa kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa serta pelayanan administrasi.

Pemerintah dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagai pelaksana pelayanan publik bagi masyarakat mengeluarkan sebuah kebijakan dalam bentuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN). Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit penyelenggara Pelayanan Publik, tujuannya adalah untuk menjamin kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan obyektif, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik memiliki tujuan untuk melayani masyarakat, tujuan dari pelayanan publik ini selaras dengan tujuan dari negara Indonesia yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alinea IV yaitu memajukan kesejahteraan umum.

Kenyataannya masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, seperti pelayanan yang kurang memadai, prosedur yang berbelit-belit, tidak ada jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap kurang responsif serta banyak faktor yang menyebabkan pelayanan publik tidak berjalan sesuai dengan yang diinginkan dan akhirnya membuat citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik di mata masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus berupaya untuk membuat inovasi agar penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dapat mewujudkan pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas yaitu berupa pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Kabupaten Sumedang melalui Inovasi Dinas Sosial Kabupaten Sumedang yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian dan Statistik (DiskominfoSanditik) pada tahun 2022 membuat sebuah aplikasi yang membuat pelayanan publik menjadi lebih mudah. Aplikasi tersebut bernama aplikasi SIPAJAKDADI (Sistem Informasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Daftar Ditempat). SIPAJAKDADI adalah aplikasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di desa atau kelurahan se-Kabupaten Sumedang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Dinas Sosial kabupaten Sumedang.

Dasar hukum dalam pembuatan aplikasi ini adalah Keputusan Bupati Sumedang Nomor 440/Kep.210 DINSOSPPPA/2018 tentang perubahan atas keputusan Bupati Sumedang Nomor 440/Kep.461-DinsosPPPA/2017 tentang Penetapan Alokasi Peserta Program Jaminan Kesehatan Daerah di Luar Kuota Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat di Kabupaten Sumedang. Dalam Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2010 Pasal 1 ayat 8 tentang Jaminan Kesehatan Daerah dijelaskan bahwa “Jaminan Kesehatan Daerah yang selanjutnya disingkat JAMKESDA adalah salah satu bentuk perlindungan sosial di bidang kesehatan untuk menjamin keterjangkauan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang layak dan menyeluruh yang dilaksanakan oleh daerah”.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 14 November 2022 bersama dengan Bapak Komar, S.E., M.E. selaku Kepala Bidang Perlindungan Sosial dan Jaminan Sosial pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, sebelumnya di Dinas Sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama untuk layanan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) yang bersifat administratif terkesan lama dan berbelit-belit, kemudian pada tahun 2022 ini Dinas Sosial mulai berinovasi dalam upaya

meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mengoperasikan aplikasi SIPAJAKDADI yang dapat membantu kinerja perangkat desa serta Dinas Sosial dalam melayani proses pengusulan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK). Namun masih perlu dianalisis apakah aplikasi SIPAJAKDADI sudah mampu meningkatkan pelayanan publik di Dinas Sosial, kendala-kendala apa yang dihadapi pada saat mengoperasikan aplikasi SIPAJAKDADI, serta upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Sosial untuk mengatasi hambatan setelah adanya aplikasi SIPAJAKDADI sebagai aplikasi pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara awal (pra-survei) yang sudah peneliti lakukan pada hari Selasa, 15 November 2022 di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Sumedang dengan Ibu Yeni Herliani, S.Sos. (staf bidang Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial) tercatat dalam proposal aplikasi SIPAJAKDADI sudah ada 270 desa dan 7 kelurahan di Kabupaten Sumedang yang dapat menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI. Namun ada beberapa kendala yang dapat mengakibatkan aplikasi SIPAJAKDADI tidak dapat dioperasikan dengan baik dikarenakan kualitas jaringan internet yang kurang dan juga masih sering terjadinya server error sehingga aplikasi SIPAJAKDADI tidak dapat dioperasikan sehingga lebih memilih untuk menggunakan cara manual ketika melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena permasalahan diatas, ada beberapa indikasi yang diduga sebagai penyebab belum optimalnya proses pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang. Hal ini dapat diketahui dari adanya beberapa indikasi masalah yang ditemukan di dalam pengoperasian aplikasi SIPAJAKDADI, antara lain:

1. Tidak dilaksanakannya sosialisasi kepada masyarakat terkait pengajuan PBI JK menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI yang sudah dapat diakses di desa masing-masing. Hal ini dilihat dari masih banyaknya masyarakat dari berbagai desa yang datang ke dinas sosial untuk mengajukan PBI JK.
2. Tidak semua operator memahami secara mendalam mengenai aplikasi SIPAJAKDADI. Hal ini dilihat dari kurangnya pemahaman operator dalam mengelola sistem aplikasi SIPAJAKDADI dalam penanganan error pada sistem aplikasi yang menjadi penghambat penyelesaian pekerjaan.
3. Kondisi gangguan server pada aplikasi SIPAJAKDADI sehingga tidak bisa di akses atau "Error" yang mengakibatkan aplikasi tidak berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini dilihat dari masih sering terjadinya server down dikarenakan penggunaan aplikasi SIPAJAKDADI secara serentak oleh banyak pengguna sehingga aplikasi SIPAJAKDADI menjadi error dan tidak dapat berjalan sesuai dengan fungsinya.

Mengacu pada pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Sipajakdadi Di Kabupaten Sumedang dan yang menjadi fokus permasalahan pada penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan Sipajakdadi di Kabupaten Sumedang.

2. METHOD

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara-cara masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Menurut Bogdan dan Biklen (2016) penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Dalam penelitian ini yang diamati adalah metode untuk menganalisis kualitas pelayanan menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI pada Dinas Sosial Kabupaten Sumedang. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini diharapkan data yang didapat lebih lengkap serta bermakna dan pasti, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Helaluddin (2019), yaitu bahwa "Penelitian kualitatif merupakan studi penelitian yang mencoba memahami fenomena-fenomena dalam *setting* dan konteks yang natural, sehingga tidak dapat memanipulasi fenomena-fenomena yang diamatinya."

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Sumedang. Dalam menentukan informan penelitian, peneliti menggunakan *purposive sampling* yaitu untuk mengumpulkan suatu data yang benar-benar real atau nyata dengan mewawancarai seorang informan yang dianggap mengetahui atau menguasai suatu keahlian atau pekerjaan tertentu dibidangnya. Sehingga dari *purposive sampling* tersebut yang peneliti gunakan untuk penelitian itu guna mempermudah pengolahan data

untuk keperluan penelitian itu sendiri. Sehingga informan penelitian ini berjumlah 4 orang yang terdiri dari fungsional pekerja sosial, analis pelayanan sosial, operator kabupaten, dan operator Sipajakdadi.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan. Untuk studi lapangan dilakukan melalui beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil pengumpulan data selanjutnya diolah melalui tahapan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan triangulasi.

Dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Maulidiah, 2014) yang terdiri dari:

1. Berwujud (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Respon/tanggapan (*responsiveness*)
4. jaminan dan kepastian (*assurance*)
5. empati (*empathy*)

3. RESULTS AND DISCUSSION

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat. Dengan demikian, untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI di dinas sosial kabupaten Sumedang dapat dilihat dari lima dimensi berdasarkan teori dari Zeithaml (Maulidiah, 2014). yaitu :

1) *Tangible* (berwujud)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Sosial menjadi salah satu faktor penentu kualitas dari pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Kepesertaan Jaminan Kesehatan Daftar Di Tempat (SIPAJAKDADI) yang dijalankan oleh Dinas Sosial. Peralatan pelayanan dapat berupa tercukupinya jumlah perangkat utama penunjang pemberian pelayanan PBI JK melalui SIPAJAKDADI yang berupa Perangkat Komputer, Jaringan Internet, dan Server sehingga dapat memperlancar pemberian pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga kemampuan Sumber Daya Manusia menjadi pertimbangan yang penting dalam memberikan layanan.

Masyarakat sangat berharap seluruh jajaran aparatur pemerintah maupun aparatur pemerintah daerah sebagai unsur personil pelaksana pelayanan publik akan dapat menampilkan diri sebagai aparatur yang berkompetensi dan profesional, sehingga diharapkan personil yang ada mampu melayani seluruh masyarakat secara kreatif, mumpuni, dan memiliki inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

2) *Reliability* (keandalan)

Keandalan adalah kemampuan atau keahlian pegawai pelayanan kepesertaan PBI JK dalam memberikan pelayanan melalui SIPAJAKDADI kepada masyarakat dengan tepat. Dalam hal ini adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh pegawai untuk mengoperasikan SIPAJAKDADI dalam pelayanan PBI JK yaitu dengan menguasai penggunaan komputerisasi oleh petugas pemberi layanan dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

3) *Responsiveness* (respon/ ketanggapan)

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap di sini dapat berarti respons atau kesiapan petugas secara cepat dan cermat dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan kepesertaan PBI JK APBD.

4) *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sebagai kantor yang berwenang menangani masalah Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan. Sehingga banyaknya masyarakat yang mengajukan PBI JK sudah seharusnya mendapatkan jaminan kemudahan dalam proses pelayanan PBI JK sejak menggunakan SIPAJAKDADI yang mempermudah dan mempersingkat proses pelayanan kepesertaan PBI JK APBD, serta keamanan dalam pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat dari ancaman kebocoran data.

5) *Empathy* (empati)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik.

Apabila kelima dimensi tersebut dapat terpenuhi, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik. Jika kelima dimensi tersebut tidak terpenuhi maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. (Tjiptono, 2016)

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan hasil analisis kualitas pelayanan menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI di dinas sosial kabupaten Sumedang sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan SIPAJAKDADI di Kabupaten Sumedang

No	Dimensi	Indikator	Kesimpulan
1.	<i>Tangible</i> (berwujud)	a. Fasilitas	Sarana dan prasarana yang menunjang dalam proses pelayanan menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI yaitu Komputer yang mumpuni, dikarenakan SIPAJAKDADI ini berbasis web online sehingga disediakan jaringan internet berupa WIFI, dan server yang di atur oleh kominfo.
		b. Personil	Pegawai di dinas sosial saat ini cukup mumpuni, pegawai yang menjadi operator sudah menguasai tata cara menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI, namun untuk mengidentifikasi kendala dalam aplikasinya tetap di serahkan pada operator utama dan masih terdapat pegawai yang mengerjakan pekerjaan di luar tugasnya.
2.	<i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Mampu menerapkan standar pelayanan yang sesuai	Pegawai di dinas sosial sudah menerapkan sop yang sesuai dalam melakukan pelayanannya, dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan sudah baik dan sudah menguasai aplikasi SIPAJAKDADI.
		b. Keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Pegawai sudah menguasai komputerisasi sehingga dapat mengoperasikan aplikasi SIPAJAKDADI dengan sangat baik pegawai yang ditunjuk sebagai operator tidak hanya mengikuti pelatihan khusus terlebih dahulu tetapi juga orang yang paham dengan teknologi.
3.	<i>Responsiveness</i> (respons/ketanggapan)	a. Pelayanan dengan cepat dan cermat	Pegawai dinas sosial melakukan pelayanan dengan tepat dan cermat, setiap pegawai dapat merespons permohonan pengguna layanan aplikasi SIPAJAKDADI hanya dalam hitungan menit.
		b. Respons keluhan masyarakat	Pegawai dinas sosial selalu merespons keluhan atau masyarakat, sebagian masyarakat mengalami kendala data yang tidak valid dengan data yang ada di disdukcapil, pegawai dinas sosial akan mengarahkan masyarakat untuk memperbaiki data ke disdukcapil, selain data yang tidak valid dengan data disdukcapil sebagian besar masyarakat mengeluh bahwa beliau tidak menerima bantuan jaminan kesehatan hal tersebut akan di periksa oleh pihak dinas sosial apakah pihak yang bersangkutan sudah terdaftar di dtks, bila belum terdaftar akan

			di arahkan ke desanya masing-masing untuk melakukan pendaftaran dtks nya terlebih dahulu.
4.	<i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian)	a. Jaminan kemudahan pelayanan	Penggunaan aplikasi SIPAJAKDADI dalam melakukan proses pelayanan sangat memudahkan pegawai untuk melakukan verifikasi data masyarakat yang mengajukan penerima bantuan iuran jaminan Kesehatan (PBI-JK). Pegawai hanya perlu memverifikasi data melalui komputer dalam waktu yang cepat, juga masyarakat hanya perlu datang ke desa dan membawa dokumen pelengkap untuk pengajuan PBI JK secara mudah serta tidak perlu datang langsung ke Dinas Sosial.
		b. Jaminan Keamanan data dalam pelayanan	Tingkat keamanan aplikasi SIPAJAKDADI ini belum bisa dikatakan 100% aman karena masih ada sedikit kekurangan yang harus diperbaiki. Tetapi aplikasi ini sudah di uji oleh diskominfosanditik dan sampai saat ini aplikasi masih berjalan lancar dan aman serta belum pernah terjadi kebocoran data.
5.	<i>Empathy</i> (empati)	a. Organisasi mengatur jadwal pengoperasian aplikasi SIPAJAKDADI agar mempermudah pelayanan	Jam operasional untuk menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI ini dilakukan pada saat jam kantor yaitu pukul 07.00 s/d 16.00 untuk melakukan pelayanan. Tetapi pada saat penutupan yaitu tanggal 19 operator harus siap siaga sampai pukul 23.59 untuk memverifikasi data yang masuk di rumahnya masing-masing atau biasa disebut dengan lembur.
		b. Pegawai dan organisasi memahami kebutuhan masyarakat	Dibuatnya aplikasi SIPAJAKDADI tentu bisa memenuhi kebutuhan masyarakat walaupun tidak 100% signifikan.

Berdasarkan tabel di atas, kualitas pelayanan dengan menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI di Dinas Sosial kabupaten Sumedang, secara keseluruhan kualitas pelayanan tersebut sudah terlaksana cukup baik. Hasil tersebut dapat dilihat dari dimensi *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (respons/ ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian), dan *Empathy* (empati). Dimensi *Tangible* (berwujud) menunjukkan bahwa dalam melakukan pelayanan kepesertaan PBI-JK menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI sudah didukung dengan fasilitas dan personil yang memadai. Kemudian dalam dimensi *Reliability* (kehandalan) menunjukkan bahwa dalam melakukan pelayanan menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI pegawai sudah baik dalam memberikan pelayanannya. Dilihat dari dimensi *Responsiveness* (respons/ ketanggapan) pegawai dalam melakukan pelayanannya menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI sudah dapat merespons dengan cermat terhadap keluhan masyarakat. Dilihat dari *Responsiveness* (respons/ ketanggapan) pegawai dalam melakukan pelayanannya menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI sudah dapat merespons dengan cermat terhadap keluhan masyarakat. Dilihat dari *Assurance* (jaminan dan kepastian), dengan pelayanan menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI di dinas sosial ini sudah memberikan jaminan kemudahan bukan hanya untuk pegawai tetapi memberikan kemudahan kepada masyarakat. Dilihat dari *Empathy* (empati) pelayanan menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI di dinas sosial ini pegawai selalu siap siaga untuk memverifikasi data sesuai dengan jadwal yang sudah di tentukan dengan demikian dapat dikatakan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat meskipun tidak 100% signifikan.

4. CONCLUSION

Pelayanan PBI JK (penerima bantuan iuran jaminan kesehatan) di dinas sosial Kabupaten Sumedang menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI sudah bisa dikatakan cukup baik karena dilihat informasi dari beberapa informan yang disampaikan kepada peneliti bahwa para pegawai selalu berusaha melakukan pelayanan semaksimal mungkin agar pelayanan memuaskan dan memudahkan bagi masyarakat. Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa aplikasi SIPAJAKDADI memang sangat bermanfaat bagi masyarakat terutama dari segi biaya, waktu, dan tenaga karena tidak perlu datang ke dinas sosial untuk mengajukan PBI JK, tetapi hanya cukup datang ke desa untuk mendaftar dan mengupload persyaratan menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI. Adapun hambatan yang dihadapi dalam pelayanan menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI di dinas sosial Kabupaten Sumedang yaitu pertama tidak dilaksanakannya sosialisasi yang menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat terkait alur pengajuan kepesertaan PBI JK yang sudah bisa diakses di desa menggunakan aplikasi SIPAJAKDADI; kedua adanya tumpang tindih pekerjaan yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang prima; ketiga yaitu ketidakkonsistenan para operator desa yang telah mengikuti bimbingan teknis ini akan berpengaruh terhadap koordinasi dan komunikasi antara operator desa dengan operator dinas sosial; keempat tidak semua operator menguasai secara mendalam mengenai aplikasi SIPAJAKDADI yang berakibat pada ketidakefektifan pegawai dalam memecahkan masalah yang hanya mengandalkan operator utama SIPAJAKDADI; yang kelima yaitu kendala pada jaringan internet yang kurang bagus membuat proses pelayanan kurang cepat; dan yang terakhir yaitu server down atau gangguan pada server yang mengakibatkan proses penerimaan data dan verifikasi tertunda sehingga harus menunggu stabil tanpa adanya kepastian waktu. Strategi yang dilakukan yaitu, pertama memaksimalkan pelaksanaan sosialisasi dengan cara melakukan sosialisasi yang Intens terkait SIPAJAKDADI khusus di bidang Sistem Layanan Rujukan Terpadu kepada masyarakat; kedua dibutuhkannya penambahan operator sebagai upaya untuk meminimalisir terjadinya tumpang tindih pekerjaan pegawai; ketiga perlu adanya aturan mengenai ketetapan para operator yang telah mengikuti bimtek supaya meminimalisir terjadinya pergantian operator di desa yang dilakukan secara tiba-tiba tanpa adanya konfirmasi; keempat melaksanakan diklat khusus pegawai untuk menambah wawasan mengenai sistem aplikasi SIPAJAKDADI secara mendalam; kelima yaitu menambah kecepatan akses internet untuk mengunduh dan memverifikasi data secara cepat dengan cara menambah kecepatan dari 20mbps menjadi 50mbps atau lebih; dan yang terakhir yaitu penambahan kapasitas hosting server yang digunakan supaya meminimalisir terjadinya server down atau error saat digunakan secara serentak di waktu tertentu.

REFERENCES

- Bogdan, B. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Helaluddin. (2019). *Analisis Data Kualitatif*. Jurnal riset Sekolah Tinggi Filsafat Jaffray.
- Keban, Y. T. (2019). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indah Prahasta.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyawan. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Rahmasari. (2017). *Ciri-ciri dan Jenis-jenis Penelitian Kualitatif*. Jurnal riset metodologi kualitatif, 89.
- Riyadin. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur*. Jurnal riset Universitas Muhammadiyah Metro.
- Rokhim, A. M. (2014). *Pelayanan Publik Menuju Upaya Pemerintahan Yang Baik (Good Governance)*. Jurnal riset Universitas Negeri Semarang, 11.
- Santosa. (2017). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sellang. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak.
- Silalahi. (2017). *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Silalahi. (2019). *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sudrajat, A. R., Putri, T. A., Nuryana, I., Yanti, D., Windi, E., & Sari, R. R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Yang Berkelanjutan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. *JRPA - Journal of Regional Public Administration*, 6(1), 32–45. Retrieved from <https://ejournal.unsap.ac.id/index.php/jrpa/article/view/1000>

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Susanto, S. F. (2022). *Analisis Sistem Pelayanan Perizinan Online 'SI CANTIK' Berbasis Web pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun*. Jurnal riset Universitas Karimun.