

**KUALITAS PELAYANAN SISTEM RUJUKAN TERPADU MELALUI
GERAKAN TENGOK BAWAH MASALAH KEMISKINAN (GERTAK) DI
KABUPATEN TRENGGALEK**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dengan Minat Utama Pemerintahan Daerah

oleh :

YAYANG KUSUMA DHEWYE

155120607111017



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2020

ABSTRAK

Yayang Kusuma Dhewye, 2019, Kualitas Pelayanan Sistem Rujukan Terpadu Melalui Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan (GERTAK) di Kabupaten Trenggalek. Irma Fitriana S.IP., M.Si

Kemiskinan adalah masalah yang serius dialami oleh daerah di Jawa Timur salah satunya Kabupaten Trenggalek. Dimana kemiskinan yang disebabkan dari beberapa faktor yaitu laju pertumbuhan ekonomi yang mengalami perlambatan, kurangnya kesempatan kerja, disebabkan tingkat pengangguran masih tinggi. Melihat masalah tersebut pemerintah Kabupaten Trenggalek membuat trobosan baru program penanggulangan kemiskinan yaitu program gerakan tengok bawah masalah kemiskinan (GERTAK) yang dibentuk pada tahun 2016. Kualitas pelayanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK sebagai layanan yang membantu pemerintah daerah mengidentifikasi kebutuhan dapat menjadi solusi penyalur bantuan bagi masyarakat miskin yang ada di Trenggalek. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan sistem rujukan terpadu melalui program GERTAK yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumen. Teknis analisis data menggunakan pengumpulan data, kodensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Fokus penelitian ini memakai teori Zeithaml yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi yaitu *Tangibel* dimensi sudah berjalan dengan baik. *penampilan* baik, memberikan kemudahan kenyamanan dalam proses pelayanan, menggunakan alat bantu yang baik.. *Realibility* dimensi ini sudah baik. Pengguna layanan sudah merasakan pelayanan yang cepat, tepat dalam melayani masyarakat dan sudah memiliki standar operasional pelayanan yang cukup jelas. *Responsiveness*, bagi pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai layanan *Assurance*, jaminan hukum saat ini diatur dalam Perda Nomor 9 Tahun 2016, waktu pelayanan sudah baik, jaminan biaya tidak ada. *Emphaty*, pegawai sudah memedulikan kepentingan pengguna layanan dan bersikap ramah, sopan serta tidak diskriminatif pada pengguna layanan. Hasil penelitian ini disimpulkan kualitas pelayanan sudah memenuhi indikator kualitas pelayanan yang memuaskan bagi pengguna layanan sesuai kebutuhannya masing-masing. Pemerintah sudah memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat Trenggalek. Namun ada beberapa yang perlu ditingkatkan yaitu koordinasi antar pegawai, sosialisasi terkait pelayanan online, dan membangun posko gertak minimal perkecamatan.

Kata kunci : *Kemiskinan, GERTAK, Kualitas pelayanan,*

ABSTRACT**Yayang Kusuma Dhewye, 2019, Quality of Integrated Referral System Services Through the Movement to Look Under the Problem of Poverty (GERTAK) in Trenggalek Regency, Irma Fitriana S.IP., M.Si**

Poverty is a serious problem experienced by areas in East Java, one of the area is Trenggalek District. Where poverty is caused by some factors, those factors are slowing rate of economic growth and the lack of employment opportunities, due to high unemployment. Those problems has initiated Trenggalek District Government to create a poverty reduction program. The program called look under the problem of poverty (GERTAK), was formed in 2016. The service quality of the integrated GERTAK post as a service that help the district government identified the needs can be a solution of distributor of aid aid for the poor. The purpose of this study is to analyze the service quality of the integrated post of GERTAK using descriptive qualitative research methods. Data collection techniques using interviews, observation, and documents. Data analysis technique using data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The focus of this study using Zeithaml's theory which measures the service quality through five dimensions. Tangibel : the dimension is going well, the performance is good, providing convenience and comfortable of the service process, and using the good tools. Reability : the dimension is going well, service users already feel the fast and precise services and it has a fairly clear operational standards. Responsiveness : for the service users, they feel satisfied with the service provided by the service employees. Assurance : current legal guarantees are regulated in Perda number 9 of 2016, the service timing is good, and there is no cost guarantee. Emphaty : the service employees has prioritizes the service users and has been friendly, polite and not being discriminative to the service users. The result of this research concludes that the service quality has met service quality indicators that are satisfying for service users according to their individual needs. The government has provided the service needed by the community. But there are some things need to increase, coordination between employees, online services socialization, and build the GERTAK post minimum per village district.

Keywords: Poverty, GERTAK, Quality of service,

DAFTAR ISI

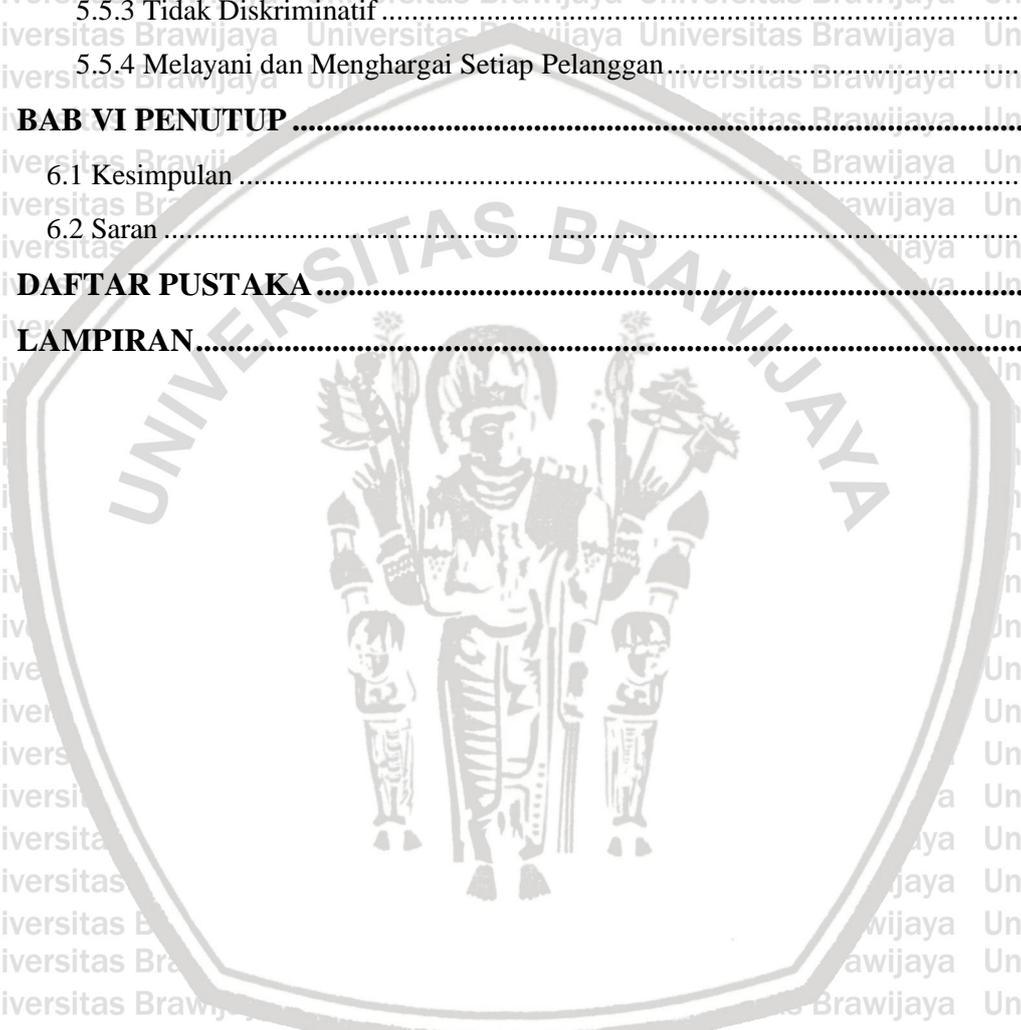
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR BAGAN.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
DAFTAR ISTILAH	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis :	9
1.4.2 Manfaat Praktis :	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teori	23
2.2.1 Pelayanan Publik.....	23
2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	31
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	33
2.2.4 Konsep Kemiskinan	38
2.2.5 Program GERTAK.....	39
2.3 Kerangka Pikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Fokus Penelitian.....	46



3.3 Lokasi Penelitian.....	46
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5.1 Observasi.....	48
3.5.2 Wawancara.....	48
3.5.3 Dokumentasi.....	49
3.6 Teknik Analisis Data.....	51
3.7 Teknik Pemilihan Informan.....	49
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	53
4.1 Gambaran Umum Kota Trenggalek.....	53
4.2 Indikator Kemiskinan Menurut Pemerintah Kabupaten Trenggalek.....	59
4.3 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Trenggalek.....	59
4.4 Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Kabupaten Trenggalek.....	67
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
5.1 Kualitas Pelayanan <i>Tangibel</i>	71
5.1.1 Penampilan Petugas Dalam Melayani Masyarakat.....	72
5.1.2 Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan.....	73
5.1.3 Kemudahan Dalam Proses Pelayanan.....	76
5.1.4 Kedisiplinan Pegawai dalam Melayani Layanan.....	81
5.1.5 Pengguna Alat Bantu Pelayanan.....	82
5.2 Dimensi <i>Reliability</i>	86
5.2.1 Kecermatan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan.....	86
5.2.2 Memiliki Standart Pelayanan Yang Jelas.....	88
5.2.3 Kemampuan Dan Keahlian Dalam Menggunakan Komputer Saat Pelayanan.....	91
5.3 Dimensi <i>Responsiviness</i>	92
5.3.1 Merespon Setiap Keperluan Masyarakat.....	93
5.3.2 Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat.....	94
5.3.3 Pegawai Melakukan Waktu Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat.....	95
5.3.4 Respon Keluhan Pelanggan.....	96
5.4 Dimensi <i>Assurance</i>	97
5.4.1 Jaminan Tepat Waktu Pelayanan.....	97



5.4.2 Jaminan Kepastian Biaya Pelayanan	98
5.4.3 Jaminan Legalitas Pelayanan.....	99
5.5 Dimensi Emphaty.....	102
5.5.1 Mendahulukan Kepentingan Pelanggan	102
5.5.2 Melayani Dengan Sikap Ramah Dan Sopan	105
5.5.3 Tidak Diskriminatif	105
5.5.4 Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan.....	106
BAB VI PENUTUP	108
6.1 Kesimpulan	108
6.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	115



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Kerangka Pikir.....40
Bagan 3.1 Teknik Analisis Data Kualitatif Model Interaktif Miles, Huberman, dan Saldana.....50
Bagan 4.1 Struktur Organisasi.....65
Bagan 4.2 Struktur Bagan TKPKD.....69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Trenggalek.....55

Gambar 4.2 Peta Persebaran Penduduk Miskin di Kabupaten Trenggalek.....57

Gambar 5.1 Foto Bersama pegawai Posko GERTAK.....73

Gambar 5.2 Ruang Pelayanan Sistem Rujukan Terpadu Posko GERTAK Kabupaten Trenggalek.....77

Gambar 5.3 Tampilan dari Gertak Online.....78

Gambar 5.4 Tampilan dari Gertak Apps.....80

Gambar 5.5 Penggunaan Komputer di Pelayanan.....84

Gambar 5.6 Contoh Barcode Pelayanan.....84

Gambar 5.7 Fasilitas yang terdapat di Posko GERTAK.....85

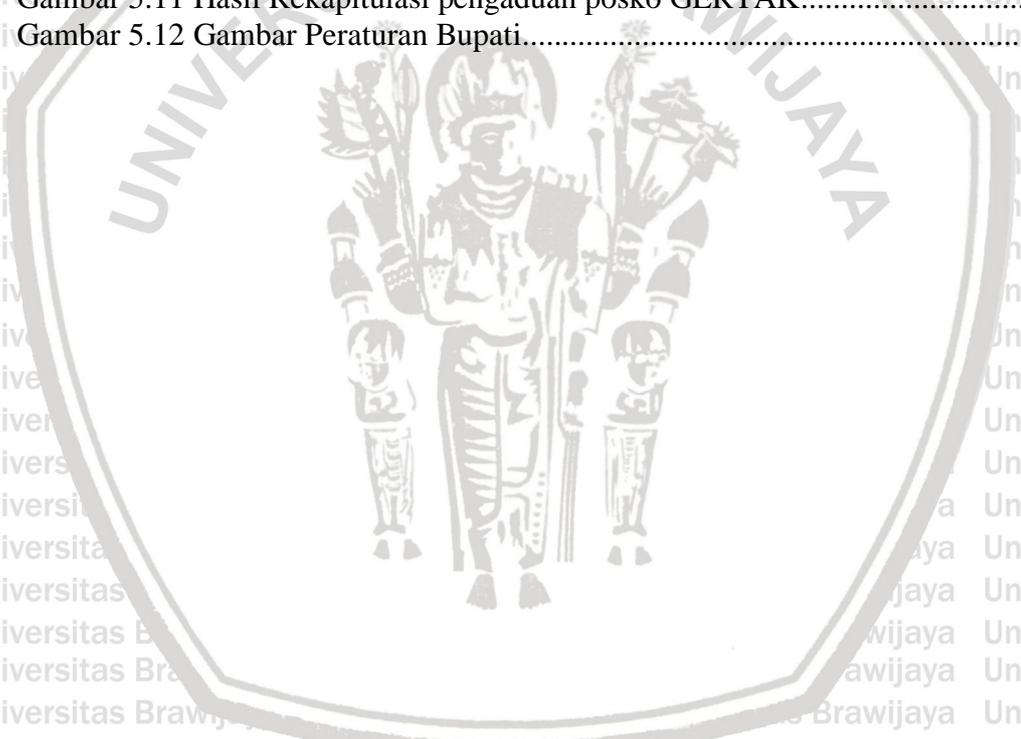
Gambar 5.8 Kelengkapan Berkas Task Force Posko GERTAK.....88

Gambar 5.9 Mekanisme Laporan di GERTAK.....90

Gambar 5.10 Hasil Rekapitulasi Laporan di Posko GERTAK.....94

Gambar 5.11 Hasil Rekapitulasi pengaduan posko GERTAK.....95

Gambar 5.12 Gambar Peraturan Bupati.....101



DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Jumlah Persentase Penduduk Miskin di Kabupaten Trenggalek.....	1
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Data Informan.....	52
Tabel 4.1 Persebaran Desa/Kelurahan pada tiap Kecamatan di Kabupaten Trenggalek.....	56
Tabel 4.2 Jumlah Rumah Tangga Miskin Perkecamatan di Kabupaten Trenggalek Tahun 2018.....	58



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Laju Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Trenggalek Tahun 2013
2016.....2



DAFTAR ISTILAH

APP : Anti proverty program

Baznas : Badan Amil Zakat Nasional, berdasarkan Keppres No. 8 Tahun 2001 merupakan lembaga pemerintah non struktural yang mengelola (menghimpun dan menyalurkan) zakat, infaq, dan sedekah secara nasional

BOS : Biaya operasional sekolah, merupakan bantuan pendidikan berbentuk dana yang diberikan kepada sekolah untuk kepentingan non perasional.

BDT : Basis Data Terpadu, menurut TNP2K merupakan basis data elektronik yang didalamnya memuat informasi sosial, ekonomi, dan demografi serta tingkat kesejahteraan terendah masyarakat di Indonesia. fungsi dari BDT ini adalah sebagai acuan untuk menyalurkan bantuan kesejahteraan dan perlindungan sosial.

Desil : Merupakan tingkat status kesejahteraan keluarga yang dilihat berdasarkan kondisi sosial dan ekonomi.

Gertak : Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan, berdasarkan RPJMD Kabupaten Trenggalek tahun 2016-2021 merupakan program pengentasan kemiskinan yang ada di Kabupaten Trenggalek dengan tujuan untuk membenahi kembali proses penyaluran bantuan kemiskinan yang sudah ada, dengan cara melihat kembali kondisi kemiskinan dan melibatkan berbagai kalangan masyarakat untuk aktif melihat kondisi kemiskinan di lingkungannya.

KIS : Kartu indonesia sehat, yang merupakan kartu identitas peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) yang dikelola oleh badan penyelenggara jaminan sosial.

KIP : Kartu Indonesia pintar, merupakan program pemerintah Indonesia melalui pemberian bantuan tunai pendidikan kepada anak usia

- sekolah (usia 6 tahun-21 tahun) yang berasal dari keluarga miskin.
- Musdes** : Musyawarah Desa, merupakan forum pertemuan musyawarah di tingkat desa dengan tujuan untuk memutakhirkan kembali data kemiskinan yang ada dengan melibatkan berbagai unsur masyarakat baik RT/RW, tokoh masyarakat, perangkat desa dan bila perlu pemerintah tingkat di atasnya.
- PBDT** : Pemutakhiran Basis Data Terpadu, merupakan proses verifikasi dan validasi data kemiskinan (BDT) baik melalui sensus, survei maupun musyawarah desa.
- PKH** : Program Keluarga Harapan, berdasarkan panduan umum PKH merupakan program bantuan sosial yang memiliki syarat bagi penerimanya yakni masyarakat miskin yang mana sudah terdaftar sebagai keluarga penerima manfaatnya.
- Rastra** : Beras Sejahtera, menurut petunjuk teknis Bansos rastra dari Kementerian Sosial, merupakan bantuan sosial berupa beras (bahan makanan pokok) sebesar 10 Kg yang ditujukan kepada masyarakat dengan status kesejahteraan 20% terbawah di Indonesia.
- SDP's** : *Self Define Poverty System*, merupakan strategi pengentasan kemiskinan secara mandiri yang digunakan sebagai arah kerja program Gertak
- SKPD** : Satuan Kerja Perangkat Daerah, berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 merupakan lembaga/organisasi eksekutif tingkat daerah yang bertugas menjalankan pemerintahan tingkat daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota dan sekaligus bertanggung jawab kepada Gubernur atau Bupati/walikota
- SPKD** : Strategi Pengentasan Kemiskinan Daerah, merupakan langkah-langkah pemerintah yang dituangkan dalam RPJMD untuk mengatasi masalah kemiskinan yang ada di daerahnya
- TKPKD** : Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah, merupakan organisasi/lembaga yang berisi beberapa SKPD di dalamnya dan juga merupakan turunan dari TNP2K yang berada di tingkat provinsi

atau kabupaten/kota dengan fokus utama adalah pengentasan kemiskinan di tingkat daerah.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemiskinan merupakan masalah yang selalu ada pada setiap negara, meskipun telah memasuki era globalisasi namun tidak bisa dipungkiri masalah kemiskinan selalu menjadi penghambat bagi kemajuan di setiap negara. Masalah kemiskinan bukan terjadi di negara berkembang saja, melainkan di negara maju masalah kemiskinan juga masih sering terjadi. Namun seiring berjalannya waktu, kemiskinan masih menjadi masalah yang perlu di perhatikan di setiap daerah. Sehingga kemiskinan menjadi persoalan serius yang tidak bisa dipisahkan dari kontes pembangunan suatu daerah.

Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu daerah yang berada di Provinsi Jawa Timur yang mengalami penurunan tingkat kemiskinan secara signifikan dari tahun 2014 hingga tahun 2018. Yang disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Jumlah Persentase Penduduk Miskin di Kabupaten Trenggalek

Tahun	Penduduk Miskin	
	Jumlah Jiwa	Presentase
2014	90.040	13.10 %
2015	92.170	13.38 %
2016	91.490	13.24 %
2017	89.477	12.96 %
2018	83.500	12.02 %

Sumber : Hasil survey Badan Pusat Statistik Jawa Timur 2019

Tabel 1.2 tersebut menunjukkan bahwa angka kemiskinan di Kabupaten Trenggalek 2014 memiliki persentase sebesar 13,10 %, kemudian meningkat menjadi 13,38% di tahun 2015. Pada tahun 2016 persentase angka kemiskinan menurun sebesar 13,24%, di tahun 2017 menurun sebesar 12,96%, dan di tahun 2018 menurun sebesar 12,02%.

Melihat presentase kemiskinan di Kabupaten Trenggalek meningkat pada tahun 2015 menuntut pemerintah agar lebih fokus menanggulangi kemiskinan yang dilatar belakangi dari beberapa masalah masyarakat di Trenggalek dilihat dari kesenjangan sosial dan ekonomi masyarakat yang masih rendah. Hal ini bisa dilihat dari grafik laju pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Trenggalek:

Grafik 1.1
Laju Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Trenggalek Tahun 2013–2016



Sumber : Badan Pusat Statistik Kab. Trenggalek, 2019

Pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Trenggalek pada tahun 2013 sampai dengan 2015 mengalami perlambatan. Sedangkan pada Tahun 2016, Laju Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Trenggalek mengalami peningkatan dari 5,03% menjadi 5,07%. Hal ini menunjukkan bahwa perekonomian Kabupaten Trenggalek bergerak lebih cepat dibanding tahun sebelumnya.

Selain itu juga kemiskinan di Trenggalek dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya kurangnya kesempatan kerja dan pengangguran dikarenakan kurangnya lapangan pekerjaan di daerah Trenggalek yang tingkat penganggurannya masih tinggi masih 4.4%, belum ditambah lagi dengan lulusan SMA, SMK, dan sederajat tahun ini mencapai sekitar 5000 siswa. Itu artinya adalah ternyata jumlah pencari kerja masyarakat Trenggalek makin meningkat,¹ serta kualitas SDM masyarakat yang belum siap bersaing di era global yang makin kompetitif dan rendahnya akses masyarakat ke berbagai pelayanan publik. Kemiskinan juga menyebabkan terjadinya percepatan dan pendalaman kemiskinan akhirnya menimbulkan perbedaan antar kelas antar wilayah.

Melihat berbagai masalah tersebut pemerintah Trenggalek membuat terobosan baru program penanggulangan kemiskinan yaitu GERTAK singkatan dari Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan. Di bentuk pada tahun 2016 sebagai salah satu program lintas perangkat daerah dan menjadi program prioritas yang tercantum Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 9 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021. RPJMD yang memuat arah kebijakan program-program pembangunan 5 tahun yang akan datang selama masa kepemimpinan kepala daerah, pastinya juga memuat indikator serta tujuan yang ingin dicapai salah satunya yakni program penanggulangan kemiskinan.

Program GERTAK dijalankan oleh tim koordinasi penanggulangan kemiskinan daerah (TKPKD) tentang koordinasi penanggulangan kemiskinan

¹ <https://www.trenggalekkab.go.id/kategori?page=119> Akses tanggal 19 April 2019, Pukul 15.00

daerah dimana didalamnya terdapat gabungan dari SKPD kabupaten Trenggalek yang mana dimotori oleh Dinas Sosial P3A dan BappedaLitbang Trenggalek dan diketuai langsung oleh Wakil Bupati Trenggalek. Dalam keanggotaan Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan di daerah terdiri dari unsur pemerintah, masyarakat, dunia usaha dan pemangku kepentingan lainnya yang berkaitan dengan penanggulangan kemiskinan ditingkat daerah. Maka dengan melibatkan semua elemen masyarakat dan pemerintah program GERTAK diharapkan mampu mengurangi angka kemiskinan juga mengubah perilaku masyarakat miskin untuk mempunyai semangat kemandirian kebersamaan dan kepedulian dalam mengatasi persoalan secara bersama atau musyawarah dan keadilan yang bisa dirasakan manfaatnya bagi masyarakat miskin atau kurang mampu.

Program GERTAK juga dapat mengubah pola pikir masyarakat perihal ketergantungan bantuan yang diberikan pemerintah. Program ini ditujukan agar masyarakat sadar bahwa ternyata diluar sana masih ada orang atau keluarga yang lebih membutuhkan bantuan serta menyadari ada yang lebih berhak menerima apa yang telah diterimanya. Sehingga program ini diharapkan dapat meminimalkan terjadinya *exclusion error* (warga yang belum terdata) dan *inclusion error* (data yang terdata bukan miskin).²

GERTAK menjadi inovasi unggulan dari 40 kandidat program inovasi daerah di Jawa Timur. Dalam kompetensi inovasi pelayanan publik GERTAK mewakili Kabupaten Trenggalek sebagai inovasi pengentasan kemiskinan di

² Pedoman Teknis Operasional Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah Kabupaten Trenggalek. Hlm 40

daerah. Sehingga membawa inovasi GERTAK mendapatkan penghargaan emas *Good Practice Award* dalam nominasi yang di selenggarakan di Jawa Pos Institute of Pro Otonomi (JPIP) dan Pemprov Jatim pada Tahun 2018.³ GERTAK yang memiliki lima strategi dalam pelaksanaannya yaitu ⁴:

1. Golden Standart Klasifikasi

Pada tahap ini diawali melalui penguatan peran dan kapasitas pemerintah desa selaku satuan kerja kecil. Melalui mekanisme musyawarah desa / kelurahan (Musdes/Muskel). Pada forum ini dilakukan juga verifikasi dan validasi basis data terpadu terakhir melalui standar klasifikasi yang komperhensif oleh perwakilan RT/RW dan tokoh masyarakat setempat. Proses ini diharapkan meningkatkan ketepatan sasaran bagi masyarkat miskin yang dianggap berhak menerima bantuan.

2. Mekanisme Mutasi

Mekanisme mutasi dimana tahap ini manajemen data kemiskinan yang valid dan update, maka dibutuhkan pendekatan teknologi dan informasi yang terintegrasi dan partisipatif. Hal ini dengan penyusunan GERTAK Online sebagai sistem manajemen data kemiskinan terintegrasi, sehingga program penanggulangan kemiskinan Di Kabupaten Trenggalek akan menggunakan satu basis data untuk sasaran penerima programnya.

³ <https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-4347588/program-gertak-di-trenggalek-dulu-dicibir-kini-berbuah-sanjungan>. Akses 17 Febuari 2019 pukul 13.00.

⁴ Jurnal GERTAK vol : 1. Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Kabupaten Trenggalek. Jurnal Publikasi Pemerintah

3. Sistem Rujukan Terpadu

Tahap ini dalam rangka memerikan pelayanan pada masyarakat khususnya masyarakat miskin, rentan dan termarginalkan maka dibentuklah Posko GERTAK yang merupakan wujud implementasi dari Sistem Rujukan Terpadu (STR). Posko GERTAK ini adalah pusat sedekah informasi terkait kemiskinan dan kerentanan dan permasalahan sosial lainnya juga akan menjadi rujukan segala bentuk pelayanan sosial berkaitan dengan kemiskinan.

4. Bina Ekonomi Rakyat

Tahap ini dalam upaya meningkatkan sektor ekonomi kerakyatan, masyarakat miskin perlu untuk mendapatkan kesempatan dan akses terhadap berbagai sumber pemodalan dan peluang usaha tanpa dibebani dengan persyaratan yang menyulitkan. Sedangkan peluang sosial diupayakan untuk meningkatkan kesempatan masyarakat miskin melakukan mobilitas sosial-ekonomi secara vertikal melalui pemenuhan kebutuhan dasar seperti kesehatan, pendidikan, akses sanitasi air bersih.

5. Evaluasi dan Redefinisi

Pada tahap ini dilaksanakan restrukturisasi kelembagaan TKPKD yang menyesuaikan dengan penyelenggara dan kebutuhan program GERTAK.

Peran TKPKD yang harus ditingkatkan melalui penyelenggara koordinasi, integrasi, sinkronisasi, sinergitas, serta monitoring dan

evaluasi. Semua kegiatan TKPKD didokumentasikan melalui media informasi program-program penanggulangan kemiskinan yang dinamakan “Jurnal GERTAK”

Dari kelima strategi yang telah dilakukan program GERTAK yang menarik dibahas oleh peneliti mengenai Sistem Rujukan Terpadu sebagai pelayanan prima khususnya bagi masyarakat miskin dengan terbentuknya posko GERTAK, selain itu juga sebagai sekertariat TKPKD dan sekertariat SDG’s terdapat pelayanan pengaduan dan akses bantuan sosial bagi masyarakat miskin.

Adanya Posko GERTAK disini merupakan inovasi pelayanan bagi masyarakat miskin.

Pelayanan sistem rujukan sebagai layanan yang membantu pemerintah daerah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin atau rentan miskin berdasarkan data BDT (basis data terpadu) dan hasil musyawarah desa menghubungkan program-program pemerintah pusat maupun daerah yang sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan sistem rujukan terpadu menjadi solusi dan wadah agar alokasi bantuan pemerintah pusat, provinsi, dan daerah yang dioptimalkan untuk masyarakat miskin sesuai yang dibutuhkan. Bantuan seperti bantuan pendidikan berupa program BOS,KIP dan BSM. Bantuan kesehatan berupa keringanan KIS, keringanan biaya di RS Soedomo. Bantuan sosial berupa Raskin, PKH, masyarakat, jalin kesra, jalin matra, APP.

Selain itu juga pelayanan sistem rujukan terpadu melayani masyarakat Trenggalek yang belum terdaftar sebagai penerima bantuan sosial yang diberikan

oleh pemerintah dapat mengajukan lewat pelayan posko GERTAK. Sehingga layanan sistem rujukan terpadu dapat menjadi solusi penyalur bantuan bagi masyarakat yang ada di Trenggalek.

Terdapat juga untuk mendukung dari pelayanan di posko GERTAK yakni terbentuknya *Task Force* Posko GERTAK (pasukan pink) yang terdiri dari komunitas peduli sosial yang secara sukarela membantu pemerintah daerah untuk memastikan bantuan sosial untuk masyarakat miskin agar tepat sasaran. Sebenarnya pasukan pink ini untuk membantu kinerja layanan yang ada di lapangan untuk mengetahui hasil yang sesuai dengan keadaan masyarakat.

Akan tetapi dalam pengimplementasian sistem rujukan terpadu dalam proses pemberian layanan masih belum optimal, karena pengimplementasian ini masih sangat berbelit-belit dan terkait tindak lanjut data pegaduan yang masih tertunda dalam proses pengerjaannya serta kendala juga terkait komunikasi antara petugas layanan sistem rujukan terpadu dengan dinas yang bersangkutan.⁵ Tertundanya proses pelayanan ini disebabkan belum adanya perwakilan dari beberapa OPD sebagai perwakilan dari lintas sektor yang berada di posko GERTAK. Keberadaan perwakilan dari beberapa OPD sangat diperlukan untuk mengefisieni waktu dan meminimalisir terjadinya *miscommunication* dalam proses pelayanan.

⁵ Hasil Laporan Praktik Kerja Nyata, Yayang Kusuma. “Strategi Bappeda Dalam Meningkatkan Layanan Melalui Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan (GERTAK) Di Kabupaten Trenggalek” Tahun 2018

Maka berdasarkan uraian tersebut, peneliti fokus terhadap Kualitas Pelayanan Sistem Rujukan Terpadu yang merupakan salah satu strategi dari program GERTAK dalam menanggulangi masalah kemiskinan di Kabupaten Trenggalek. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan sistem rujukan terpadu yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dan mengetahui dari sisi pemerintah sebagai pelaksana layanan. Sehingga menarik akan dibahas penelitian lebih mendalam terkait **“Kualitas Pelayanan Sistem Rujukan Terpadu Melalui Program “GERTAK” Di Kabupaten Trenggalek”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti jelaskan tersebut maka bisa ditarik satu rumusan masalahnya bagaimana kualitas pelayanan sistem rujukan terpadu melalui program GERTAK di Kabupaten Trenggalek?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat ditarik tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan sistem rujukan terpadu melalui program GERTAK di kabupaten trenggalek

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian sebagai berikut :

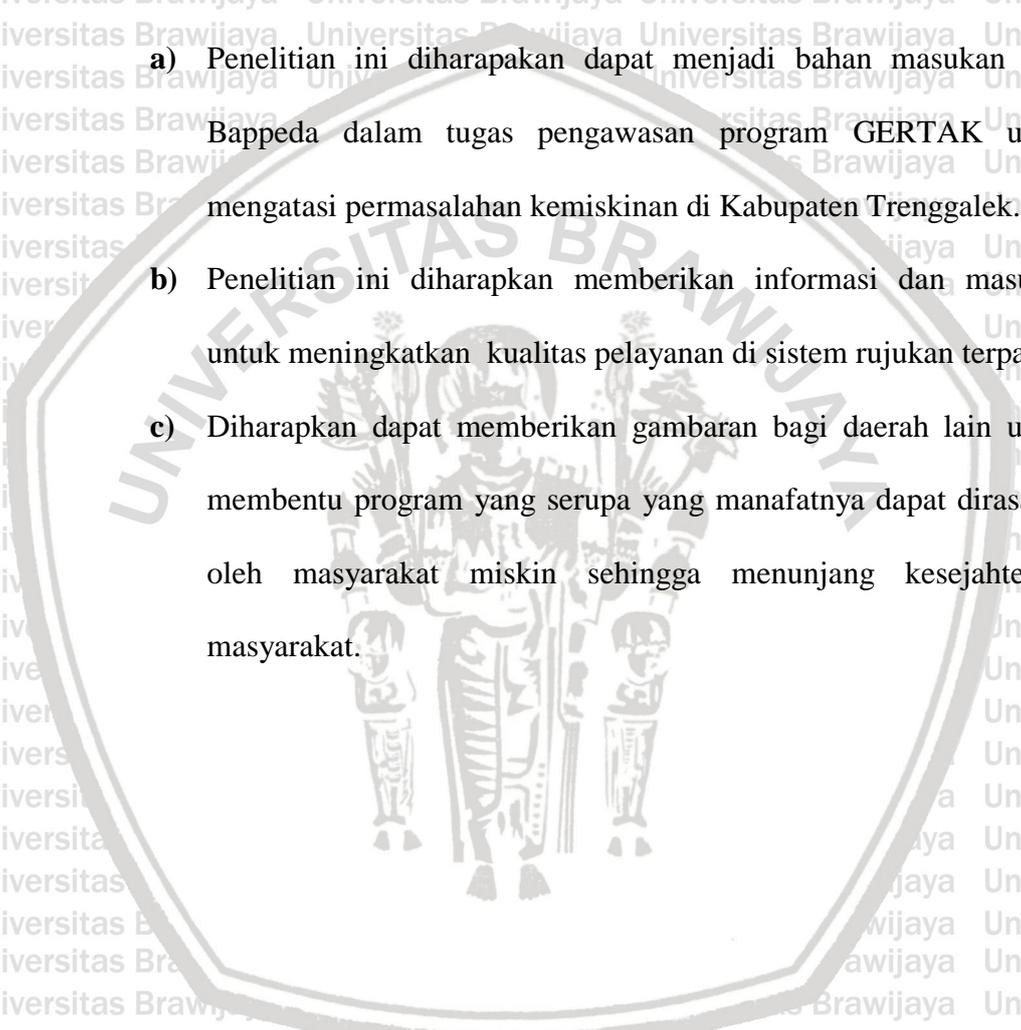
1.4.1 Manfaat Akademis :

- a) Sebagai literatur bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dilakukan sistem rujukan terpadu melalui program GERTAK Kabupaten Trenggalek

b) Dalam akademisnya untuk memperkaya ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan untuk perkembangan keilmuan.

1.4.2 Manfaat Praktis :

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Bappeda dalam tugas pengawasan program GERTAK untuk mengatasi permasalahan kemiskinan di Kabupaten Trenggalek.
- b) Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sistem rujukan terpadu
- c) Diharapkan dapat memberikan gambaran bagi daerah lain untuk membantu program yang serupa yang manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat miskin sehingga menunjang kesejahteraan masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa rujukan sebagai referensi serta pembandingan dalam penelitian yang akan dilakukan. Hal ini mengingat ilmu pengetahuan terus berkembang dan berbagai penelitian terus mengalami pembaruan. Berikut daftar studi penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti:

Tabel 2.1
Daftar Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI DAN JUDUL	METODE PENELITIAN	TEORI	PERBEDAAN
1	Amelia Zahra (2015) Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Metro	Kuantitatif deskriptif	Zeithaml Parasuraman dan Berry	Dalam jurnal tersebut mengukur kualitas pelayanan dengan indikatornya persepsi penilaian peserta JKN terhadap pelayanan yang diberikan BPJS dan tingkat kepentingan peserta JKN terhadap pelayanan BPJS kepuasan masyarakat dalam pelayanan BPJS sehingga menciptakan tingkat kepuasan masyarakat dan Indeks Kepuasan masyarakat. Serta dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan metode kualitatif.
2	Nikken Larasati (2016)	Kuantitatif deskriptif	Zeithmal Pasuraman	Metode yang digunakan peneliti menggunakan

	<p>Kualitas Pelayanan Program Jamunans Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di RSUD DR.M.Soewandhie Kota Surabaya</p>		<p>dan Berry</p>	<p>metode kualitatif. Selain itu fokus penelitian dengan penelitian ini pada pelayanan di pelayanan kesehatan berupa jaminan perlindungan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit.</p>
3	<p>Ainul Yaqin (2016) Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser</p>	<p>Kualitatif deskriptif</p>	<p>Sinambela</p>	<p>Fokus penelitian ini yakni untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dan pendorong kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser dengan menggunakan teori kualitas pelayanan Sinambela melalui lima dimensi yakni <i>Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan empathy</i>. Dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanannya cukup baik.</p>
4	<p>Ilham Mukholiq (2018) Evaluasi Program GERTAK Sebagai Program Pengentasan Kemiskinan di Kabupaten Trenggalek (Studi Kasus di Desa Bendoagung Kecamatan Kampak)</p>	<p>Kualitatif deskriptif</p>	<p>Teori Evaluasi CIPP Daniel Stufflebeam</p>	<p>Fokus penelitian ini yakni untuk mengevaluasi program GERTAK sebagai program pengentasan kemiskinan di Kabupaten Trenggalek dengan menggunakan teori evaluasi CIPP Daniel Stufflebeam dengan empat komponen yakni evaluasi konteks, evaluasi input, evaluasi proses dan evaluasi produk. Hasil</p>

				<p>penelitian ini secara garis besar program GERTAK dapat mengatasi kemiskinan di Kabupaten Trenggalek. Dari hasil evaluasi konteks telah memenuhi kriteria tujuan, isu, kebutuhan dan peluang. Dari sisi input telah memenuhi kriteria strategis, sumber daya sedangkan rencana operasional untuk bina ekonomi rakyat masih belum ada. Dari segi proses, sebagian belum memenuhi kriteria karena terdapat beberapa masalah diantaranya warga belum memahami musyawarah desa, belum tepat sasaran program dan bina ekonomi masih belum berjalan. Dari sisi produk masih banyak masyarakat yang ketergantungan.</p>
5	<p>Yenni Christina Marbun dan Utami Dewi, MPP (2017) Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam</p>	<p>Kualitatif deskriptif</p>	<p>Menggunakan Teori Kuliatas Pelayanan Zeithmal, yang diukur melalui 5 dimensi yaitu: <i>Tangible, Reliability, Responsivine ss, Assurance,</i></p>	<p>Dalam jurnal tersebut berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam.</p>

Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	dan Emphaty	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	6	Universitas Brawijaya

Sumber: Berdasarkan rekapan peneliti 2019

Pertama, Peneliti Amelia Zahra (2015). Skripsi Jurusan Ilmu

Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Judul tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kepersetaan Jaminan Kesehatan

Nasional (JKN) Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Kesehatan Kota Metro. Berdasarkan pada hasil analisis penelitian pada pelayanan

kepersertaan JKN di Kantor BPJS kesehatan Kota Metro bahwa kualitas

pelayanan secara menyeluruh dikategorikan memiliki kualitas pelayanan yang

sangat baik.

Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan dengan dilihat indikatornya

persepsi penilaian peserta JKN terhadap pelayanan yang diberikan BPJS dan

tingkat kepentingan peserta JKN terhadap pelayanan BPJS kepuasan masyarakat

dalam pelayanan BPJS sehingga menciptakan tingkat kepuasan masyarakat dan

Indek Kepuasan masyarakat. Dilihat dari kualitas pelayanan dan indikator yang

dipakai untuk menilai tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan peserta

BPJS kesehatan sesuai dengan hasil yang diperoleh sebesar rata-rata total tingkat

kepentingan dengan nilai (3,60) dan rata - rata nilai total kenyataan sebesar (

3,33) dengan kesenjangan yang sangat rendah hanya sebesar (0,27) dan telah

mendekati dan sesuai. Ini berarti kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Kota

Metrotelah sepenuhnya dapat memuaskan masyarakat.

⁶ Yenni Christina Marbun dan Utami Dewi, Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam, 2017.

Lokasi Penelitian Kantor BPJS Kesehatan Kota Metro pada Tahun 2015. Metode Penelitian menggunakan Pendekatan Kuantitatif Jenis penelitian deskriptif. Literatur ini menggunakan konsep Kualitas Pelayanan Publik menurut Siregar dan Patton serta mengukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml Paraturaman dan Berry terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (perhatian)

Persamaan antara peneliti dengan literatur review ini adalah peneliti berfokus pada pelayanan publik dilihat dari kualitas pelayanan dengan konsep pelayanan publiknya. Teori yang dipakai dalam mengukur kualitas pelayanan sama-sama menggunakan indikator dari Zeithaml yang terdapat lima indikatornya. Perbedaan antara fokus penelitiannya serta metode penelitian yang dipakai.⁷

Kedua, Peneliti Nikken Larasati (2016) jurnal mahasiswa program studi ilmu Administrasi Negara, FISIP Universitas Airlangga. Judul Kualitas Pelayanan Program Jamunans Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di RSUD DR.M.Soewandhie Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif menggunakan teknik snowball sampling. Teknik analisis data yang dilakukan melalui proses reduksi data penyajian dan penarikan kesimpulan data.

⁷ Amelia Zahra, " Analisis Kualitas Pelayanan Kepersetaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Metro", jurnal Administrasi negara, Volume 4 Tahun 2015, Universitas Lampung

Teori yang dipakai dalam penelitian ini dengan Zeithmal Pasuraman dan Berry terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *tangibles* yaitu fasilitas fisik peralatan pegawai, *reliability* yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang di janjikan akurat, *Responsivness* yaitu kerelaan untuk menolong pengguna layanan secara ikhlas, *Assurance* yaitu pengetahuan kesopanan dan kemampuan para petugas dalam penyediaan layanan memberikan kepercayaan kepada pengguna, *Empathy* yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pelayan secara individual.

Fokus penelitian disini pada kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan berupa jaminan perlindungan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit. Hasil nya kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional di RSUD Dr. M. Soewandhie Kota Surabaya dapat dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan diantaranya adalah *tangibility*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, *access*. Dari keenam dimensi tersebut, dimensi *tangibility*, *reliability*, dan *responsiveness* berdasarkan hasil penelitian dimana sebagian besar informan pasien JKN masih belum puas sehingga masih harus melakukan perbaikan.

Peneliti dalam jurnal tersebut menambahkan akses dalam melihat kemudahan bagi pelayanan pasien untuk menghubungi dokter. Selain itu juga dilihat dari faktor kemampuan pegawai dan faktor perilaku kerja pegawai yang menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan yang baik di rumah sakit serta faktor sistem

pelayanan dan faktor kebijakan yang menghambat penciptaan kualitas yang baik di rumah sakit.⁸

Ketiga, Ainul Yaqin (2016) dalam jurnal yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser. Teori yang digunakan yakni Teori Kualitas Pelayanan Publik dari Sinambella dengan lima dimensi yakni *Realibility*, *Tangibles*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Hasil penelitian ini dari dimensi *Realibility* menunjukkan kehandalan pegawai di Kecamatan Kuaro dari seluruh pegawai dinilai sudah memiliki kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada tiap bagian masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam dimensi *tangibles* sudah dinilai cukup baik dari keuangan, sarana computer, dan lainnya. Dari dimensi *Responsiviness* pegawai sudah paham dalam bentuk proses pengurusan baik dalam hal tugas pokok maupun diluar tugas pokok. Kemudian, *Assurance*, pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik, sopan, ramah dan bersahaja kepada masyarakat. Yang terakhir yakni, dimensi *Emphaty* dimana kinerja

⁸ Niken larasati. "Kualitas Pelayanan Progam Jamunans Nasional Dalam Rangkla Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di RSUD DR.M.Soewandhie Kota Surabaya". jurnal Administrasi negara, Tahun 2016, Universitas Airlangga

pegawai Kecamatan Kuaro sudah baik dalam membantu masyarakat dengan cara mengarahkan yang mengalami kesulitan.⁹

Keempat, Skripsi Ilham Mukholiq yang berjudul Evaluasi Program GERTAK Sebagai Program Pengentasan Kemiskinan di Kabupaten Trenggalek

(Studi Kasus di Desa Bendoagung Kecamatan Kampak). Penelitian ini menggunakan teori Evaluasi CIPP (*Contexts, Input, Process, Product*) oleh Daniel

Stufflebeam dengan empat dimensi yakni evaluasi konteks, input, proses dan produk. Metode yang digunakan yakni kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian

dapat disimpulkan bahwa program GERTAK dapat mengatasi kemiskinan yang

ada di Kabupaten Trenggalek. Hal ini dilihat dari sisi konteks mulai dari tujuan

kemudian diwujudkan dalam bentuk strategi ke dalam aksi nyata. Khusus untuk

strategi Bina ekonomi rakyat masih belum terlihat jelas aksi nyatanya dan hanya

sebatas program-program saja. Selanjutnya dalam segi input khusus untuk

musyawarah desa dan juga posko Gertak sudah jelas dan siap baik dari pendanaan

dan fasilitasnya.¹⁰

Dilihat dari sisi proses dan outputnya masih jauh dari yang telah

ditetapkan oleh strateginya. Seperti yang terjadi pada studi kasus di Desa

Bendoagung, proses musyawarah desa yang terjadi di Desa Bendoagung masih

belum sesuai dengan ketentuan dan ketidakpahaman mengenai hal teknis yang ada

di musyawarah desa. Tentunya hal ini menjadi penilaian bahwa dalam

⁹ Ainul Yaqin, "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser", Jurnal Administrasi Negara, Volume 4 Nomor 1 Tahun 2016, Universitas Mulawarman.

¹⁰ Skripsi oleh Ilham Mukholiq, "Evaluasi Program GERTAK Sebagai Program Pengentasan Kemiskinan di Kabupaten Trenggalek (Studi Kasus di Desa Bendoagung Kecamatan Kampak)" Universitas Brawijaya. Tahun 2018.

implementasi di lapangan belum terlaksana dengan baik. Selanjutnya dari segi kesesuaian dengan data hasil musyawarah desa masih diabaikan yakni masih menggunakan data lama sehingga masih tidak tepat sasaran. Hal ini tentunya akan berimbas pada segi produk yakni menimbulkan ketidakmandirian dan ketergantungan. Secara keseluruhan program GERTAK di Desa Bendoagung masih belum optimal dan masih belum terarah pada bagian proses dan hasil.¹¹

Kelima, peneliti Jurnal yang tulis oleh Yenni Christina Marbun dan Utami Dewi, MPP yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam*". Penelitian dilakukan pada tahun 2017 dan membahas bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengusahaan Kota Batam melalui teori kualitas pelayanan oleh Zeithmal yaitu: *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Badan Pengusahaan Kota Batam cukup baik dalam memberikan pelayanan. dari dimensi *Tangible* menunjukkan bahwa pelayanan perizinan penanaman modal asing belum memenuhi indikator kenyamanan tempat. Hal ini dilihat dengan fasilitas yang disediakan oleh Badan Pengusahaan Kota Batam yang belum memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu tiga escalator yang tidak dapat digunakan karena mati, lift yang disediakan hanya digunakan untuk tamu tertentu saja, dan tidak dapat digunakan oleh masyarakat, dan tidak tersedianya kursi yang memadai di ruang tunggu pelayanan.¹²

¹¹ *Ibid.*,

¹² Yenni Chistina. *Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam*. 2017. Universitas Negeri Yogyakarta.

Untuk dimensi *Reliability* menunjukkan bahwa pegawai di Badan Pengusahaan Kota Batam sudah memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari pegawai yang merupakan lulusan strata satu sedangkan untuk tingkat terendah adalah SMA, memiliki dasar hukum dalam pelayanan perizinan penanaman modal asing yaitu Peraturan Kepala BKPM Nomor 14 dan 15 Tahun 2015 tentang Prosedur Pelayanan dan Persyaratan mengenai Pelayanan Penanaman Modal Asing, pegawai dibekali dengan pelatihan-pelatihan, dan pegawai sudah memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu. Dari dimensi *Responsiveness*, pegawai di Badan Pengusahaan Kota Batam sudah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan indikatornya yaitu merespon setiap pelanggan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Kemudian dimensi *Assurance*, pegawai di Badan Pengusahaan Kota Batam sudah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan indikatornya yaitu tepat waktu dalam memberikan pelayanan, jaminan kepastian biaya, dan jaminan atas pelayanan yang ditentukan oleh kinerja pegawai. Dan yang terakhir yaitu dimensi *Emphaty*. Dalam dimensi ini, pegawai di Badan Pengusahaan Kota Batam sudah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan indikatornya yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah, sopan, dan santun, tidak diskriminatif, dan melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian Yenni Christina Marbun dan Utami Dewi, persamaan terletak pada topik pembahasan mengenai kualitas pelayanan dan adanya persamaan dalam metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian

kualitatif. Perbedaan terletak pada teori yang digunakan yaitu menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Zeithmal yaitu: *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Perbedaan berikutnya terdapat pada fokus pembahasan.

Dalam penelitian ini lebih fokus pada peningkatan kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam.

Jurnal yang tulis oleh Yenni Christina Marbun dan Utami Dewi, MPP yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam*". Penelitian dilakukan pada tahun 2017 dan membahas bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengusahaan Kota Batam melalui teori kualitas pelayanan oleh Zeithmal yaitu: *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Badan Pengusahaan Kota Batam cukup baik dalam memberikan pelayanan. dari dimensi *Tangible* menunjukkan bahwa pelayanan perizinan penanaman modal asing belum memenuhi indikator kenyamanan tempat. Hal ini dilihat dengan fasilitas yang disediakan oleh Badan Pengusahaan Kota Batam yang belum memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu tiga escalator yang tidak dapat digunakan karena mati, lift yang disediakan hanya digunakan untuk tamu tertentu saja, dan tidak dapat digunakan oleh masyarakat, dan tidak tersedianya kursi yang memadai di ruang tunggu pelayanan.

Untuk dimensi *Realibility* menunjukkan bahwa pegawai di Badan Pengusahaan Kota Batam sudah memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari pegawai yang merupakan lulusan strata satu sedangkan untuk tingkat terendah adalah SMA, memiliki dasar hukum dalam pelayanan perizinan

penanaman modal asing yaitu Peraturan Kepala BKPM Nomor 14 dan 15 Tahun 2015 tentang Prosedur Pelayanan dan Persyaratan mengenai Pelayanan Penanaman Modal Asing, pegawai dibekali dengan pelatihan-pelatihan, dan pegawai sudah memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu. Dari dimensi *Responsiveness*, pegawai di Badan Pengusahaan Kota Batam sudah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan indikatornya yaitu merespon setiap pelanggan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Kemudian dimensi *Assurance*, pegawai di Badan Pengusahaan Kota Batam sudah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan indikatornya yaitu tepat waktu dalam memberikan pelayanan, jaminan kepastian biaya, dan jaminan atas pelayanan yang ditentukan oleh kinerja pegawai. Dan yang terakhir yaitu dimensi *Emphaty*. Dalam dimensi ini, pegawai di Badan Pengusahaan Kota Batam sudah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan indikatornya yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah, sopan, dan santun, tidak diskriminatif, dan melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian Yenni Christina Marbun dan Utami Dewi, persamaan terletak pada topik pembahasan mengenai kualitas pelayanan dan adanya persamaan dalam metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan terletak pada teori yang digunakan yaitu menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Zeithmal yaitu: *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Perbedaan berikutnya terdapat pada fokus pembahasan.

Dalam penelitian ini lebih fokus pada peningkatan kualitas pelayanan perizinan penanaman modal asing di Badan Pengusahaan Kota Batam.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”¹³ Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang proses pelayanan berlangsung secara teratur dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat. Selain itu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi proses yang dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan.¹⁴ Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain melalui hubungan penerima dan pemberi layanan yang berupa organisasi atau lembaga perusahaan dan pemerintahan.

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association* seperti bahwa pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat

¹³ Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara. Hlm 26-27

¹⁴ *Ibid*, Hlm 16

yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan sesuatu proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan produk fisik.¹⁵ Menurut Lovelock (2011) :

“*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami” artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima layanan.¹⁶

Secara epistemologis pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang dibutuhkan seseorang kemudian pelayanan yang berarti sebagai perihal cara melayani servis/jasa. Dari uraian tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain.

Menurut Lijan Poltak Sinambela pelayanan publik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Untuk mengetahui hal tersebut kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang dapat didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan.

Pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela dalam pelayanannya harus memperhatikan asas pelayanan publik karena pelayanan publik tidak lain

¹⁵ Cowel, D.W 1988. *New Service development*. *Journal of Marketing Management*, 3 (3) pp. 296-312

¹⁶ Hardiyansyah. 2018. “Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasinya”. Yogyakarta : Gava Media. Hlm 14

dilakukan untuk kepuasan bagi pengguna jasa. Berikut asas pelayanan publik secara teoritis pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:¹⁷

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan setiap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

¹⁷ Lijan Potlak Sinambela, dkk. 2010 *Reformasi Pelayanan Publik Teori dan Implementasi* Cetakan 10 di Terbitkan Oleh PT Bumi Aksara Jl. Sawo Raya No.18. Hlm 6

6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dari penerima pelayanan publik.

Berdasarkan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2007 menyebutkan bahwa definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah, dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas, maka dalam proses pemberian pelayanan diatur juga prinsip pelayanan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi antara lain¹⁸:

1. Kesederhanaan yaitu adanya prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dimengerti.
2. Kejelasan yaitu unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, misalnya rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

¹⁸ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan harus diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi yaitu produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan yaitu dalam proses pemberian pelayanan, penerima layanan merasa aman dan terciptanya kepastian hukum.
6. Tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses yaitu Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan yaitu Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan yaitu Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain

Selain prinsip pelayanan publik, adapun standar pelayanan publik yang harus diterapkan sebagai jaminan adanya kepastian bagi masyarakat selaku penerima layanan. Berikut ini standar pelayanan publik menurut Kementerian

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, meliputi¹⁹:

1. Prosedur pelayanan yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadaan.
3. Biaya pelayanan yaitu adanya biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana yaitu dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, perlu disediakannya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu dalam memberikan pelayanan, petugas selaku pemberi layanan harus memiliki kompetensi berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

¹⁹Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Dari pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan tersebut dalam pelayanan publik sebagai pembeberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat / organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu : unsur pertama organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintahan / pemerintahan daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat yang berkepentingan dan unsur ketiga, kepuasan yang diberikan atau yang diterima oleh penerima layanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembeberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengemban kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Selain itu juga dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu kedudukan pemerintah dalam penyelenggara umum sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan layanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian menentukan sejauhmana negara menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakan dengan barang yakni dikemukakan oleh Gaspersz adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan dapat dikonsumsi pada saat produksi. Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan di atas tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya sebagai alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersiat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dan konsumen.²⁰

Hakekat dari pelayanan publik adalah (1) meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang

²⁰ Gaspersz, V., 2011, Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi : *Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*. Bogor : Vinchristo Publication

pelayanan umum. (2) mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (3) mendorong tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu layanan kebutuhan dasar dan layanan kebutuhan umum.

a. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan pemerintah meliputi: pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

b. Pelayanan umum

Selain pelayanan dasar pemerintah sebagai instansi penyedia layanan publik juga harus memberikan layanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagai dalam tiga kelompok yakni:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyedia berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, surat tanda nomor kendaraan

bermontor (STNK), ijin mendirikan bangunan (IMB), paspor dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyedia air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan menengah tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, jasa pos, penanggulangan bencana, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Selanjutnya tentang pelayanan publik menurut LAN (2004) pelayanan publik memiliki beberapa jenis :²¹

1. Pelayanan Pemerintahan adalah jenis layanan masyarakat yang terkait

dengan tugas tugas umum pemerintahan, seperti layanan KTP, SIM, Pajak, Perizinan, dan keimigrasian

2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang

berkaitan dengan penyedia sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyedia jalan-jalan, jembatan, pelabuhan.

²¹ *Op cit.* Hlm 31

3. Pelayanan Utilitas adalah pelayanan yang berkaitan dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyedia listrik, air, telepon, transportasi lokal.

4. Pelayanan Sandang, Pangan, Papan adalah pelayan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.

5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, yatim piatu. Dan lainnya.”

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bersifat relatif karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Pengertian kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggannya. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut Zeithaml et.al.

Mengatakan bahwa :

“SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development o an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against am organization that is “excellent”. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement”

Pertanyaan tersebut menegaskan bahwa ada sebuah metode untuk mengukur kualitas pelayanan. Metode tersebut singkatan dari SURVQUAL yaitu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi yang bersangkutan kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam mengukur kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi yaitu *Tangible* (terlihat/terjamah) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; *Competence* (kompeten) tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; *Courtesy* (ramah) sikap atau perilaku ramah,bersahabat,tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; *Credibility* (dapat dipercaya) sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; *Access* (akses) terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; *Communication* (Komunikasi) kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan

suara, keinginan atau aspirasi pelanggan sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; *Understanding the customer* (memahami pelanggan) melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.²²

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml menyederhanakan menjadi lima dimensi yaitu dimensi SERVQUAL untuk mengukur sejauh mana mutu kualitas pelayanan publik yaitu *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut²³ :

1. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, yaitu bentuk citra diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi
 - b. Kenyamanan tempat pelayanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung layanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan, yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya dikantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

²² *Op cit.* Dr Hardiyansyah. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasinya". Yogyakarta : Gava Media. Hlm.186

²³ *Ibid.* Hlm 187

d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, yaitu pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

e. Penggunaan alat bantu pelayanan, yang tentu sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan bagi masyarakat. Alat bantu yang dimaksud disini adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya, serta kamera untuk keperluan foto.

2.3 Dimensi *Reability* (Kehandalan) terdiri atas indikator:

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, yang sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas, karena dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, yang sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan, yaitu sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

a. Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap, sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

b. Pelayanan dengan cepat dan tepat, karena pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, sebab jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar

pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

- d. Respon keluhan pelanggan, yaitu setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- a. Jaminan tepat waktu pelayanan, yang sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan
- b. Jaminan kepastian biaya pelayanan, yang umumnya sudah ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia layanan.
- c. Jaminan legalitas pelayanan, adanya payung hukum yang mengatur pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, sebab pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan publik. Sebagai pegawai pelayanan public, sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan bagi masyarakat umum daripada kepentingan yang bersifat pribadi.
- b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, yang sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan sangat merasa dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
- c. Tidak deskriminatif, sebab dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
- d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan, karena sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan terkait keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diketahui ada lima dimensi dari kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut meliputi dimensi *tangible* (berwujud),

reability (kehandalan), *responsiviness* (respon atau ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

2.2.4 Konsep Kemiskinan

Kemiskinan merupakan masalah multidimensi yang didefinisikan sebagai kondisi dimana seseorang atau sekelompok orang yang tidak terpenuhi hak-hak dasarnya untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan bermartabat.

Kondisi ketidakmampuan ini ditandai dengan rendahnya kemampuan pendapatan untuk memenuhi kebutuhan pokok baik berupa sandang, pangan, maupun papan.²⁴

Kemampuan pendapatan yang rendah ini juga akan berdampak pada berkurangnya kemampuan untuk memenuhi standar hidup rata-rata seperti standar kesehatan masyarakat dan standar pendidikan.

Kemiskinan (*poverty*) merupakan istilah yang menyatakan tidak adanya kenikmatan hidup dan persediaan kebutuhanpun tidak sebanding. Istilah ini didefinisikan sebagai suatu titik kehilangan untuk pemeliharaan efisiensi secara fisik, atau suatu keadaan ekonomi dimana terbatasnya peluang atau kesempatan yang dimiliki kelompok tersebut dalam mengakses sumber daya pembangunan.

Berdasarkan Undang- undang No.24 tahun 2004, kemiskinan adalah kondisi sosial ekonomi seseorang atau sekelompok orang yang tidak terpenuhi atas hak-hak dasarnya untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan yang bermartabat. Kebutuhan dasar yang menjadi hak seseorang atau sekelompok orang meliputi kebutuhan pangan, kesehatan,pekerjaan, pendidikan, air bersih,

²⁴ Mudrajad Kuncoro, *Ekonomika Pembangunan,Teori, Masalah dan Kebijakan*, (Yogyakarta:YKPN, 2002) hlm. 112

sumber daya alam, lingkungan hidup, dan hak untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan kehidupan sosial dan politik.

2.2.5 Program GERTAK

Program Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan (GERTAK)

Adalah kepanjangan dari Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan yang disusun Oleh Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Trenggalek dalam Visi dan Misi RPJMD tahun 2016-2021. Program GERTAK merupakan Program prioritas SKPD lintas OPD beserta seluruh *stakeholder* dalam rangka mensinergikan upaya percepatan penanggulangan dan pengentasan kemiskinan lewat lima strategi besar. Tujuan dari program GERTAK untuk mewujudkan sinkronisasi, harmonisasi dan integritasi antar lintas sektor dan lintas pemangku kepentingan secara terpadu guna percepatan penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Trenggalek.

Peran dan fungsi dari program GERTAK dengan TKPKD sebagai lembaga program penanggulangan kemiskinan harus didorong dengan trobosan seperti pembentukan sistem rujukan layanan terpadu penanggulangan kemiskinan dan kerentanan, penyusunan berbasis data kemiskinan yang mandiri dan terintegrasi, penentuan golden standart kemiskinan agar tidak terjadi misklasifikasi dalam penentuan data kemiskinan.

2.3 Kerangka Pikir

Bagan 2.1

Alur kerangka pikir

1. Kemiskinan di Trenggalek yang mengalami peningkatan pada tahun 2015
2. Pemerintah Kabupaten Trenggalek membentuk suatu inovasi yaitu GERTAK.
3. Mendapatkan penghargaan Good Practice Award yang diselenggarakan Jawa Pos Institute of Pro Otonomi (JPIP).
4. GERTAK memiliki lima strategi yaitu :Golden Standar Klasifikasi, Mekanisemen mutasi, **Sistem rujukan terpadu**, Bina ekonomi, Evaluasi dan redefinisi
5. Sistem rujukan Terpadu merupakan bentuk layanan yang wujud inovasi dari Program GERTAK
6. Kualitas peleyanan belum optimal, terdapat tindak lanjut data masih tertunda.

Yang akan dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan dan Zeithaml, yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi pelayanan yaitu:

1. *Tangibel* dimensi sudah berjalan dengan baik. Antara pegawai pelayanan sudah berpenampilan baik, memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, kenyamanan tempat layanan, sudah menggunakan alat bantu yang baik. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Namun masih terdapat kekurangan yaitu jaringan yang susah dijangkau oleh masyarakat yang tinggalnya di daerah pegunungan dan masih terdapatnya masyarakat yang belum melek teknologi.
2. *Realibility* dimensi ini sudah baik. Pengguna layanan sudah merasakan pelayanan yang cepat, tepat dalam melayani masyarakat dan sudah memiliki standar operasional pelayanan yang cukup jelas.
3. *Responsiveness*, bagi pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai layanan, hal ini dibuktikan dengan pegawai merespon baik dan tanggap dalam merespon keluhan pengguna layanan.
4. *Assurance*, jaminan hukum saat ini diatur dalam Perda Nomor 9 Tahun 2016 tentang RPJMD tahun 2016-2021, waktu pelayanan sudah baik, jaminan biaya tidak ada.
5. *Emphaty*, pegawai sudah medahulukan kepentingan pengguna layanan dan bersikap ramah, sopan serta tidak diskriminatif pada pengguna layanan.

Kualitas pelayanan Sistem Rujukan Terpadu Progam GERTAK di Kabupaten Trenggalek sudah cukup baik. Ada beberapa yang perlu ditingkatkan yaitu koordinasi antar pegawai, sosialisasi terkait pelayanan online, dan membangun posko GERTAK minimal per kecamatan.

Sumber: hasil olahan veneliti. 2019

Berdasarkan bagan 2.1 menggambarkan melalui alur pikir tersebut peneliti akan membuktikan bahwa dari permasalahan yang berangkat dari kemiskinan yang terjadi di Kabupaten Trenggalek pada tahun 2014 hingga 2015 yang mengalami peningkatan sebesar 0.28% tersebut. Kemiskinan yang terjadi di Kabupaten Trenggalek disebabkan karena kesenjangan sosial yang disebabkan letak dan kondisi geografisnya, kondisi sebagian masyarakat yang masih menghadapi tekanan kemiskinan, kurangnya kesempatan kerja dan pengangguran, serta kualitas sumber daya manusia yang belum siap bersaing di era global yang makin kompetitif dan rendahnya akses masyarakat ke berbagai pelayanan publik. Sehingga pemerintah daerah membentuk suatu inovasi yaitu GERTAK, yang merupakan salah satu program lintas perangkat daerah yang menjadi program unggulan yang dimuat dalam RPJMD 2016-2021 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016. Program GERTAK dibuat untuk menjadi inovasi penanggulangan kemiskinan daerah yang ada di Kabupaten Trenggalek sehingga kemiskinan selama tiga tahun setelah adanya program ini pada tahun 2016 hingga 2018 mengalami penurunan sebesar 1.22 %.

Dalam pelaksanaannya GERTAK memiliki lima strategi yang digunakan yaitu Golden Standar Klasifikasi, Mekanisme mutasi, Sistem rujukan terpadu, Bina ekonomi, Evaluasi dan redefinisi. Dari kelima strategi tersebut fokus penelitian ini akan meneliti tentang layanan yang ada di Sistem Rujukan Terpadu sebagai bentuk inovasi program GERTAK untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dikaji dalam teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml yang terdapat lima indikator dalam melihat kualitas pelayanan.

Tangibel hasilnya baik dilihat dari indikator penampilan petugas pelayanan sudah memakai seragam, nyaman yang diberikan saat pelayanan baik, kemudahan pada proses pelayanan penggunaan alat bantu pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melaksanakan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan Sistem Rujukan Terpadu.

Realibility sudah baik dengan dilihatnya dari indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan berupa komputer, dan kepemilikan standar operasional pelayanan sudah cukup jelas karena terdapat standar operasional pelayanan yang mengatur sistem rujukan terpadu.

Responsiveness cukup puas dilihat dari respon masyarakat saat petugas memberikan pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan, kecermatan petugas dalam proses pelayanan. *Assurance* sudah jelas tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 9 Tahun 2016 tentang RPJMD tahun 2016-2021 yang terdalamnya mengatur tentang program GERTAK, tidak terdapat jaminan biaya dalam pelayanan sistem rujukan terpadu,

Empathy sudah terlihat baik dilihat dari indikator penilaian petugas yang bersikap ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, petugas sudah mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pelayanan, tidak diskriminatif dan menghargai sikap masyarakat dalam pelayanan di Sistem Rujukan Terpadu. Sehingga dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan sistem rujukan terpadu

menurut indikator yang dipakai peneliti keseluruhan sudah cukup baik dalam pelayanannya.



BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian menjelaskan tentang metode penelitian yang akan dilakukan.

Hal ini dijelaskan bahwa metode penelitian merupakan instrumen penting dalam proses penelitian. Metode penelitian cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang objectif valid dan reliable, tujuannya untuk menemukan dan membuktikan pengembangan pengetahuan sosial dan digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengatasi masalah tertentu.²⁵ Maka bab ini akan di bahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Adapun bagian-bagian tersebut terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis data informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data. Yang mana pada bagian-bagian tersebut akan digunakan oleh peneliti dalam menyusun penelitian maupun penelitian penelitian.

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun yang dimaksud penelitian kualitatif adalah suatu proses penyelidikan guna memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran *holistic* lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam sebuah latar alamiah.²⁶ Penelitian kualitatif menelaah bagaimana mendekati persoalan secara fenomenologis

²⁵ Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. 2006. Alfabeta: Bandung. Hlm 2

²⁶ Husaini Usman & Purnomo Setiady Akbar. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, Hlm: 1

artinya bagaimana cara mengumpulkan data dalam bentuk kata-kata (lisan dan tulis), ucapan, isyarat, pengalaman perilaku yang diamati.

Menurut Bodgan dan Biklen sebagaimana dikutip dalam buku Husaini Usman, penelitian kualitatif memiliki lima ciri utama yakni naturalistik, data deskriptif, berurusan dengan proses, induktif, dan makna.²⁷ Adapun yang dimaksud dengan Naturalistik adalah penelitian ini meletakkan peneliti sebagai instrumen kunci dalam penelitian. Sehingga peneliti haruslah aktif dalam kegiatan lapangan. Dimaksud dengan data deskriptif adalah bentuk dari data yang dihasilkan dalam penelitian. Dimana berbentuk diskriptif yang mana didapatkan dari wawancara, observasi, maupaun studi literatur. Berurusan dengan proses, dimana dalam pelaksanaan penelitian kualitatif, lebih mengutamakan proses daripada hasil. Induktif, dalam hal ini penelitian kualitatif tidak bertujuan untuk menerima atau menolak hipotesis akan tetapi lebih kepada penarikan makna atau menyimpulkan dari data-data ataupun bukti-bukti temuan dalam penelitian setelah diolah dengan teori yang telah ditetapkan.

Sedangkan pendekatan deskriptif menyajikan satu gambar yang terperinci tentang satu situasi khusus yang digunakan apabila hendak melakukan penyelidikan terhadap permasalahan yang ada dalam sebuah penelitian.

Pengetahuan tersebut diperoleh melalui survey literatur, laporan hasil penelitian, atau dari studi eksplorasi. Mengetahui pengetahuan atau informasi yang dimiliki mengenai gejala yang diselidiki dengan melakukan pengukuran yang cermat atas

²⁷ Ibid, Hlm: 4

masalah, maka masalah yang ada dalam sebuah penelitian dapat dideskripsikan secara jelas dan terperinci.

Penelitian ini mendeskripsikan berdasarkan topik atau tema yaitu Kualitas pelayanan Sistem Rujukan Terpadu Melalui Program GERTAK di Kabupaten Trenggalek. Dimana pelayanan sistem rujukan terpadu memberikan layanan berupa layanan sosial kepada masyarakat. Adapun variabel dari topik penelitian tersebut kualitas pelayanan sistem rujukan terpadu. Deskripsi penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran mendalam terkait kualitas pelayanan sistem rujukan terpadu melalui program GERTAK di Kabupaten Trenggalek.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti fokus pada kualitas pelayanan rujukan terpadu program GERTAK di Kabupaten Trenggalek. Pelayanan sistem rujukan terpadu sebagai implementasi dari Program GERTAK.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berkaitan dengan lokasi yang dipilih oleh peneliti sebagai obyek dari penelitian. Lokasi penelitian berada Posko GERTAK Jalan sunan Kalijaga Nomor 11 Trenggalek. Sebagai sekretariat dari TKPKD dan pelayanan sistem rujukan terpadu sebagai tempat pengaduan permasalahan serta solusi terkait dengan proram GERTAK dan permasalahan kemiskinan

3.4 Jenis Data dan Sumber Data

Menurut Patton dalam Rulam Ahmadi, sumber utama data kualitatif ialah apa yang mereka katakan secara verbal melalui wawancara atau dalam bentuk tertulis melalui analisis dokumen, atau respon survei. Lebih jelasnya data kualitatif terdiri atas petikan-petikan dari orang-orang dan deskripsi tentang situasi, peristiwa dan interaksi.²⁸ Berkaitan dengan hal tersebut peneliti memperoleh data dari seorang narasumber yang mengetahui dan faham tentang analisis pelayanan sistem rujukan terpadu melalui program GERTAK di Kabupaten Trenggalek. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh perseoranganb yang di dapat secara langsung dari sumbernya yaitu informan yang menjadi objek penelitian. Data yang diperoleh berupa data kualitatif yang didapatkan dari hasil wawancara langsung mengenai program GERTAK dalam melihat Kualitas Pelayanan Sistem Rujukan Terpadu di Kabupaten Trenggalek. Dimana peneliti akan menggunakan data primer kerana data yang diperoleh langsung dari sumbernya.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan yang relevan yang berasal dari buku-buku dan bahan referensi lainya yang berkaitan dengan pelayan publik dan kualitas pelayanan publik. Data sekunder merupakan data yang sudah diolah dalam bentuk

²⁸ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : R-Ruzz Media 2016.

naskah tertulis atau dokumen. Data sekunder berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan maupun yang tidak di publikasikan. Dengan memakai data sekunder juga data semakin akurat. Dalam penelitian ini data sekunder berasal dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah penelitian serta penelusuran data online dengan menggunakan fasilitas internet.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Oleh karena penelitian yang akan dilakukan peneliti merupakan penelitian kualitatif, maka untuk mendapatkan informasi dan data yang valid peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data melalui:

3.5.1 Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti. Teknik observasi digunakan untuk menggali sumber data berupa peristiwa yang terjadi di lapangan. Peneliti melakukan pengamatan langsung mengenai kegiatan pelayanan sistem rujukan terpadu Posko GERTAK Kabupaten Trenggalek.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang utama. Sebagian besar data diperoleh melalui wawancara. Untuk itu, penguasaan teknik wawancara sangat mutlak diperlukan. Satu hal yang perlu diperhatikan oleh peneliti ketika melakukan wawancara, jangan sampai subjek merasa seperti sedang diinterogasi oleh peneliti. Jika subjek merasa

bahwa dirinya diinterogasi, maka subjek akan merasa tidak nyaman dan terancam karena dalam interogasi terkandung unsur tekanan dari salah satu pihaknya. Jika hal ini sampai terjadi, maka kejujuran dan keterbukaan subjek akan terganggu yang nantinya akan mempengaruhi validitas data yang diperoleh.²⁹

Wawancara dilakukan yakni mengorek informasi maupun data secara langsung dari narasumber yang telah ditentukan oleh peneliti.

Dalam proses wawancara, peneliti akan melakukan tanya jawab kepada sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan data-data mengenai Kualitas Pelayanan Sistem Rujukan Terpadu yang relevan dalam penelitian.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data tertulis atau arsip, dokumen, maupun buku pustaka. Yaitu mengenai data-data jumlah pengguna layanan sistem rujukan terpadu Posko GERTAK serta buku-buku pustaka mengenai fokus yang akan diteliti. Dokumen tersebut berupa undang-undang, dokumen tentang pelaksanaan sistem pelayanan rujukan terpadu Posko GERTAK, data berakitan dengan pelayanan berasal dari media GERTAK.

3.6 Teknik Pemilihan Informan

Penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini tergolong kedalam *non-random sampling* atau *non-probability sampling*. Teknik ini

²⁹Ibid

berdasarkan kepada ciri-ciri yang dimiliki oleh subjek yang dipilih karena ciri-ciri tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, teknik *sampling* yang sangat umum digunakan adalah teknik *Purposive Sampling*. Dalam *Purposive Sampling*, peneliti memilih subjek penelitian dan lokasi penelitian dengan tujuan untuk mempelajari atau memahami permasalahan pokok yang akan diteliti. Subjek penelitian dan lokasi penelitian yang dipilih dengan teknik ini biasanya disesuaikan dengan tujuan penelitian.³⁰ Tujuan dari wawancara jenis ini, adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Adapun informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1

Data Informan

No	Nama	Kedudukan	Informan
1	Sekretaris Bappedalitbang	Kepala Pelaksana Harian	Informan pendukung
2	Sekretaris Dinsos P3A	Wakil Kepala pelaksana harian	Informan pendukung
3	Direktur RSUD dr. Soedomo	Anggota Sekertariat Posko GERTAK	Informan pendukung
4	Sekretaris Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	Anggota Sekertariat Posko GERTAK	Informan pendukung
5	Dinas Kesehatan	Anggota Sekertariat Posko GERTAK	Informan pendukung
6	Kabid Sosbud Bappedalitbang	Anggota Sekertariat Posko GERTAK	Informan kunci
7	Kasubid. Sosial dan Kesra Bappedalitbang	Anggota Sekertariat Posko GERTAK	Informan pendukung
8	Bambang	Ketua Pasukan Pink	Informan pendukung

³⁰ Haris herdiansyah, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Salemba Humanika, hlm: 10

9	Lusi	Pegawai Back Office	Informan kunci
10	Ayuk	Pegawai Front Office	Informan kunci
11	Wahyu Dwi	Pengguna Layanan	Informan kunci
12	Sunarsih	Pengguna layanan	Informan kunci
13	Darto	Pengguna Layanan	Informan kunci
14	Darti	Pengguna layanan	Informan kunci

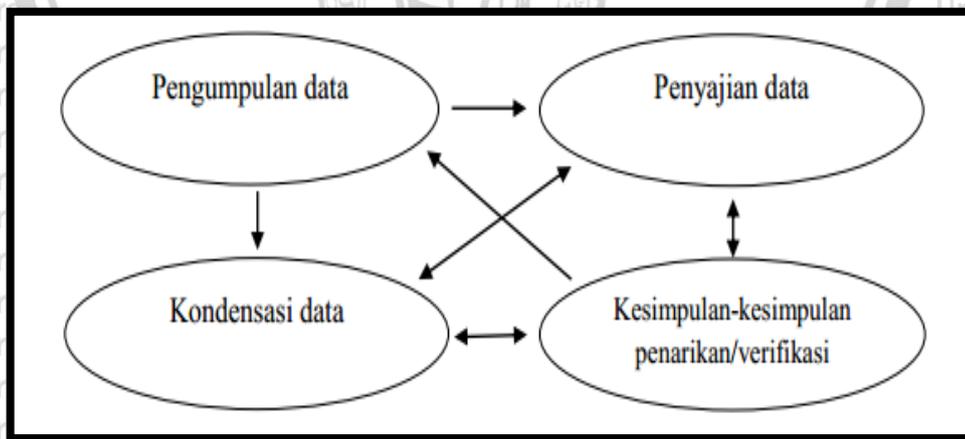
Sumber : diolah peneliti, 2019

3.7 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti berusaha menganalisis data data yang sudah di kumpulkan dengan menggunakan metode penelitian yang dilakukan Huberman Miles dan Saldana menganalisis data kualitatif menggunakan langkah yaitu : 1). pengumpulan data 2). kondensasi data 3).menyajikan data 4). Menarik kesimpulan atau verifikasi. Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan pengercutan, penyederanaan, peringkasan dan transformasi data. Secara lebih rinci, gambaran model interaksi oleh Huberman, Miles dan Saldana dapat dilihat pada bagan di bawah ini³¹:

Bagan 3.1

Teknik Analisis Data Kualitatif Model Interaktif Miles, Huberman, dan Saldana



Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana, Analisis Data Kualitatif, 2014

³¹ Matthew B. Miles et.al. (2014), *Qualitative data Research A Methods Sourcebook Edition 3*, London : SAGE Publication. Hlm 31-33



a. Tahap pengumpulan data

Tahap dilakukan oleh peneliti sejak pra penelitian sebagai jangka utama untuk mencari data pembanding atau penunjang. Akan tetapi, data yang diperoleh tidak serta dimasukkan dan harus sesuai dengan tujuan penelitian. Pada proses pra penelitian dilapangan penelitian melakukan observasi dengan mengambil data melalui wawancara dengan para narasumber.

b. Kondensasi data

Kondensasi data merujuk pada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian.

c. Penyajian data

Pada tahap ini, peneliti telah menampilkan hasil reduksi pada data tulisan yang dikaji. Proses penyajian data menjadi penting karena pada proses ini peneliti menampilkan data sesuai dengan alur pemikiran yang telah dibuat pada bab sebelumnya.

d. Penarikan kesimpulan

Pada tahap ini menjurus pada pertanyaan yang diajukan dan mengungkap temuan dari penelitian tersebut. Kesimpulan data merupakan hasil proses penggunaan data dan telah melewati proses pemilihan data.

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum Kota Trenggalek

Kabupaten Trenggalek merupakan daerah yang terletak dibagian selatan dari wilayah Provinsi Jawa Timur, yang secara astronomis terletak pada $111^{\circ} 24'$

– $112^{\circ} 11'$ Bujur Timur dan $7^{\circ} 53' - 8^{\circ} 34'$ Lintang Selatan dengan luas wilayah

$1.205,22 \text{ Km}^2$. Kabupaten Trenggalek secara ketinggian tempat dari 2/3 wilayah

pegunungan dan 1/3 merupakan wilayah daratan rendah dengan ketinggian 0-690

meter di atas permukaan air laut. Dua pertiga wilayah Kabupaten Trenggalek yang

merupakan kawasan pegunungan dataran rendah memiliki ketinggian antara 0

hingga di atas 100 meter di atas permukaan laut dan ketinggian 53,8%

berketinggian 100-500m Kabupaten Trenggalek.

Kabupaten Trenggalek berada di sekitar garis khatulistiwa, seperti

kabupaten lainya di Jawa Timur yang mempunyai perubahan iklim sebanyak dua

kali setiap tahunnya yakni musim kemarau dan musim penghujan. Bulan

September-April merupakan musim penghujan dan musim kemarau terjadi pada

bulan Mei-Agustus. Adapun batas wilayah kabupaten Trenggalek yakni adalah

sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Tulungagung dan Ponorogo
- b. Sebelah Timur : Kabupaten Tulungagung
- c. Sebelah Selatan : Samudra Indonesia
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Ponorogo dan Pacitan

Apabila dilihat pada peta, maka Kabupaten Trenggalek tergambar seperti berikut.

Gambar 4.1
Peta Kabupaten Trenggalek



Sumber : web Kabupaten Trenggalek <https://www.trenggalekkab.go.id>

Secara administratif Kabupaten Trenggalek dibagi menjadi 14 Kecamatan, 152 Desa, dan 5 Kelurahan. Persebaran kelurahan berada di pusat Kabupaten Trenggalek. Sedangkan desa tersebar di daerah pinggiran dan perbatasan Kabupaten Trenggalek. Dibawah ini merupakan data persebaran desa/kelurahan pada setiap kecamatan Kabupaten Trenggalek.

Tabel 4.1

Persebaran Desa/Kelurahan pada tiap Kecamatan di Kabupaten Trenggalek.

NO	KECAMATAN	DESA/KELURAHAN
1.	Panggul	17
2.	Dongko	10
3.	Pule	10
4.	Suruh	7
5.	Tugu	15
6.	Karangan	12
7.	Trenggalek	13
8.	Gandusari	11
9.	Pogalan	10
10.	Durenan	14
11.	Watulimo	12
12.	Bendungan	8
13.	Kampak	7
14.	Munjungan	11
Jumlah/Total		157

Sumber : data sekunder, diolah peneliti.2019

Berdasarkan tabel di atas wilayah administratif kelurahan hanya berada di Kecamatan Trenggalek yang berada di pusat Kabupaten Trenggalek. Sedangkan wilayah administratif desa tersebar dalam kecamatan kecamatan lainnya.

Kecamatan dengan jumlah desa terbanyak yakni Kecamatan Panggul yaitu sebanyak 17 desa, sedangkan kecamatan dengan jumlah desa paling sedikit yakni Kecamatan Suruh dengan jumlah 7 desa.

Kemiskinan tersebar secara merata di bagian-bagian wilayah atau kecamatan di Kabupaten Trenggalek. Adapun kondisi kemiskinan di Kabupaten Trenggalek.

Gambar 4.2
Peta Persebaran Penduduk Miskin di Kabupaten Trenggalek



Sumber : media GERTAK. 2019

Berdasarkan gambar peta tersebut Kabupaten Trenggalek memiliki 14 kecamatan, dengan total jumlah penduduk miskin adalah 83.093 kepala keluarga.

Diketahui bahwa banyaknya penduduk miskin makin terpusat di empat kecamatan pertama Kecamatan Panggul sebanyak 10.843 kepala keluarga, kedua Kecamatan Dongko yang sebanyak 9688 kepala keluarga, ketiga Kecamatan Pule yakni sebanyak 7868 kepala keluarga dan yang keempat Kecamatan Munjungan yakni sebanyak 6963 kepala keluarga. Berdasarkan persebaran wilayah kemiskinan dengan karakteristik geografis daerah perdesaan yang terletak di wilayah perbatasan kabupaten dengan ketersediaan infrastruktur yang sangat minim.

Tabel 4.2
Jumlah Rumah Tangga Miskin Perkecamatan di Kabupaten Trenggalek
Tahun 2018

No	Kecamatan	Jumlah Rumah Tangga				
		desil 1	desil 2	desil 3	desil 4	Total
1	Panggul	3.093	3.896	2.965	890	10.844
2	Dongko	3.959	3.653	1.773	303	9.688
3	Pule	2.773	2.942	1.823	330	7.868
4	Munjungan	1.951	2.347	2.036	629	6.963
5	Tugu	1.004	2.116	2.380	900	6.400
6	Gandusari	609	1.864	2.427	867	5.767
7	Pogalan	384	1.522	2.282	907	5.095
8	Kampak	1.427	1.788	1.324	388	4.927
9	Durenan	882	1.610	1.752	626	4.870
10	Bendungan	2.070	1.815	728	117	4.730
11	Karangan	588	1.484	1.645	682	4.399
12	Trenggalek	700	1.265	1.371	652	3.988
13	Suruh	1.125	1.467	979	276	3.847
14	Watulimo	780	1.236	1.229	463	3.708
Jumlah		21.345	29.005	24.714	8.030	83.094

Sumber : RPJMD Kabupaten Trenggalek 2016-2021

Keterangan :

Desil 1 : (Rumah Tangga/Individu dengan kondisi kesejahteraan sampai dengan 10% terendah di Indonesia)

Desil 2 : (Rumah Tangga/Individu dengan kondisi kesejahteraan sampai dengan 20% terendah di Indonesia)

Desil 3 : (Rumah Tangga/Individu dengan kondisi kesejahteraan sampai dengan 30% terendah di Indonesia)

Desil 4 : (Rumah Tangga/Individu dengan kondisi kesejahteraan sampai dengan 40% terendah di Indonesia)

Dari data di atas bahwa jumlah rumah tangga miskin paling banyak ada di kecamatan Panggul yaitu 10.844 disebabkan karena kecamatan Panggul merupakan kecamatan yang sangat jauh dari pusat kota sehingga kebutuhan masyarakat tersebut sepenuhnya oleh pemerintah sedangkan rumah tangga miskin paling sedikit merupakan Kecamatan Watulimo yaitu 3.708 rumah tangga, dimana kecamatan Watulimo merupakan pusat pariwisata seperti pantai, bakau goa yang menunjang adanya lapangan pekerjaan untuk masyarakat disekitar tempat pariwisata tersebut.

Sedangkan rumah tangga desil ke 1 yang paling tertinggi adalah kecamatan Dongko dengan jumlah 3.959 rumah tangga. Jumlah rumah tangga miskin desil ke 2 yang tertinggi adalah kecamatan Panggul yakni sebesar 3.896 rumah tangga. Untuk jumlah rumah tangga miskin desil ke 3 tertinggi juga di Kecamatan Panggul yakni sejumlah 2.965 rumah tangga. Untuk jumlah rumah tangga miskin desil ke 4 paling banyak ada di Kecamatan Pogalan dengan jumlah 907 rumah tangga.

Dari penjelasan di atas kemiskinan bukan hanya sekedar beberapa jumlah dan presentase penduduk miskin saja. Dimensi yang lain perlu diperhatikan kedalaman dan keparahan dari kemiskinan. Selain harus memperkecil jumlah kemiskinan harus mampu memperkecil jumlah penduduk miskin, kebijakan kemiskinan juga sekaligus bisa mengurangi angka kemiskinan. Maka pemerintah Kabupaten Trenggalek membentuk program GERTAK (Gerakan Tengok Bawah

Masalah Kemiskinan) diharapkan mampu menyelesaikan masalah-masalah kemiskinan di Kabupaten Trenggalek dan mengurangi angka kemiskinan.

4.2 Indikator Kemiskinan Menurut Pemerintah Kabupaten Trenggalek

Indikator dalam kemiskinan digunakan untuk membantu pemerintah daerah dalam mengukur standart dasar kemiskinan di Kabupaten Trenggalek.

Berikut adalah indikator yang dipakai adalah :

1. Status rumah yang dimiliki bukan milik sendiri
2. Luas bangunan rumah < 21 meter²
3. Lantai rumah bukan dari keramik atau porselen
4. Dinding rumah dari bata / belum semen / dari bambu
5. Cara memperoleh air minum dengan tidak membeli
6. Penerangan rumah bukan : listrik / listrik tanpa meteran
7. Bahan bakar memakai kayu bakar
8. Jamban / WC milik bersama dengan orang lain
9. Tidak memiliki barang berharga seperti : Mobil, kapal, motor,perahu, perahu motor.
10. Tidak memiliki barang senilai > Rp 1.000.000
11. Pendapatan perbulan < 800.000³²

4.3 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Trenggalek

Badan Perencanaan pembangunan daerah Kabupaten Trenggalek adalah salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang merupakan unsur

³² Dokumen program GERTAK Tahun 2019

pelaksana tugas dibidang perenanaan pembangunan dalam rangka menunjang penyelenggara Pemerintahan Daerah. Bappeda Kabupaten Trenggalek merupakan instansi yang bergerak dalam pembangunan di daerah Kabupaten Trenggalek yang

merumuskan mengenai keadaan masa depan yang diwujudkan melalui visi

“Terwujudnya Perenanaan Pembangunan Kabupaten Trenggalek Yang Aspiratif, Partisipati Dan Akuntabel” dari visi tersebut bahwa BAPPEDA

Kabupaten Trenggalek mempunyai tujuan dalam merencanakan program pembangunan yang aspiratif dalam arti rencana pembangunan yang diakomodir nantinya akan memberikan implikasi yang baik, partisipatif dalam arti ada gejala demokrasi dimana masyarakat diikutsertakan dalam suatu perencanaan serta dalam pelaksanaan.

Guna mewujudkan visi BAPPEDA di atas, maka disusunlah misi yang menjadi tanggungjawab Bappeda Kabupaten Trenggalek. Misi ini diharapkan seluruh anggota organisasi dan pihak yang berkepentingan dapat mengetahui dan mengenal keberadaan serta peran instansi dalam menyelenggarakan tugas dan pemerintahanya. Oleh karena itu tiga misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sistem perencanaan pembangunan daerah
2. Meningkatkan perencanaan dan pengendalian tata ruang dalam mendukung pembangunan daerah.
3. Meningkatkan kualitas data pembangunan, pengendalian dan penelitian pengembangan untuk pembangunan daerah.

Adapun lebih lanjut mengenai profil badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Trenggalek sebagai berikut:

1. Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Trenggalek. Tugas, fungsi dan tata kerja BAPPEDA Kabupaten Trenggalek diatur oleh peraturan daerah Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan perangkat daerah serta Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 36 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja badan daerah. Adapun tugas pokok dan fungsi Bappeda adalah:
 - a. Perumusan program dan kebijakan perencanaan pembangunan di bidang fisik dan prasarana, perencanaan, perekonomian, perencanaan sosial budaya dan pemerintahan serta statistik, penilitan dan pengembangan.
 - b. Pengkoordinasi pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan pembangunan.
 - c. Penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan dibidang perencanaan pembangunan.
 - d. Pelaksanaan koordinasi dengan lembaga pemerintah/ swasta yang berkaitan dengan lingkup tugas bidang perencanaan pembangunan.
 - e. Penyelenggaraan dan pengolahan administrasi dan urusan rumah tangga
 - f. Penyelenggaraan, pengendalian, pemantauan dan evaluasi kegiatan di bidang perencanaan pembangunan.
 - g. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang berkaitan oleh bupati sesuai dengan lingkup tugasnya.

Dalam mewujudkan program kerja Bupati dan Wakil Bupati tahun 2016-2021 mempunyai visi dan misi sekaligus sebagai landasan dalam menjalankan Program GERTAK Kabupaten Trenggalek.

a. Visi

Badan perencanaan pembangunan daerah merupakan salah satu Satuan

Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Trenggalek dengan mengacu kepada Visi

RPJMD 2016-2021 Kepala daerah Kabupaten Trenggalek, “ **Terwujudnya**

Trenggalek yang maju adil, sejahtera, berkepribadian berlandaskan iman

dan takwa” memiliki penjelasan sebagai berikut :

“**MAJU**” berarti terwujudnya masyarakat Trenggalek yang berdaya saing dan mampu mengoptimalkan potensi daerah dengan didasari produktivitas kreativitas dan inovasi serta penampilan keunggulan prestasi.

“**ADIL**” berarti terwujudnya kesempatan yang sama bagi setiap masyarakat Trenggalek untuk berpartisipasi dan menikmati hasil hasil pembangunan sesuai dengan peran dan fungsinya.

“ **SEJAHTERA**” berarti terwujud masyarakat yang terpenuhi pokok / dasarnya lahir dan batin dalam berbagai aspek dan memiliki rasa aman damai dan tentram.

“ **BERKEPRIBADIAN**” berarti terwujudnya masyarakat Trenggalek yang menjunjung identitas dan budaya yang baik, memiliki kepercayaan diri dan etos kerja yang baik, serta prinsip kebersamaan dan gotongroyong sebagai watak masyarakat Trenggalek.

“ **IMAN DAN TAKWA**” berarti terwujudnya perilaku masyarakat Trenggalek yang berlandaskan pada pengalaman dan nilai nilai agama sebagai karakter manusia yang mulia.³³

Dalam mewujudkan visi maka di susun misi yang rumusan umum mengenai upaya upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Misi di

susun dalam rangka mengimplementasikan langkah langkah yang harus dilakukan

dalam mewujudkan visi yang telah dipaparkan di atas. Perumusan misi

merupakan penggambaran visi yang ingin dicapai dan menguraikan upaya upaya

yang harus dilakukan. Rumusan misi di susun untuk memberikan kerangka bagi

³³ *Ibid.*, Hlm 35

tujuan dan sasaran serta arah kebijakan yang ingin dicapai dan menentukan jalan yang ingin ditempuh untuk mencapai Visi.

Rumusan misi disusun dengan mempertimbangkan faktor faktor lingkungan strategis baik eksternal maupun internal yang mempengaruhi serta kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan yang ada dalam pembangunan daerah. Misi di susun untuk memperjelas jalan atau langkah yang akan dilakukan dalam rangka mencapai perwujudan misi tersebut:

1. Meningkatkan kinerja birokrasi yang bersih kompeten dan professional dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Meningkatkan pembangunan sector pertanian serta memberikan perlindungan terhadap masyarakat untuk mewujudkan tata niaga yang adil dan menyejahterakan
3. Mewujudkan peningkatan perluasan layanan infrastruktural utamanya yang menukung pengembangan pariwisata dan kawasan strategis.
4. Meningkatkan penciptaan lapangan kerja bagi SDM terdidik serta meningkatkan daya tarik investasi industry dengan memperlihatkan kelestarian alam, ekonomi, dan tatanan sosial masyarakat.
5. Meningkatkan sinergitas pembangunan dengan meningkatkan peran serta berbagai pihak.
6. Meningkatkan pengembangan karakter masyarakat yang berkepribadian sebagai pilar pembangunan dengan berlandaskan iman dan takwa.
7. Meningkatkan keberpihakan pemerintah dalam mengatasi masalah kemiskinan bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah.³⁴

Berdasarkan hal tersebut dalam Misi nomor tujuh dituangkan untuk terwujudnya program GERTAK “ Meningkatkan keberpihakan pemerintah dalam mengentaskan masalah kemiskinan bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah”

yang bertujuan untuk meningkatkan upaya percepatan penanggulangan kemiskinan dan kesejahteraan sosial rakyat. Hal tersebut memiliki sasaran dalam

³⁴ Ibid.Hlm 36

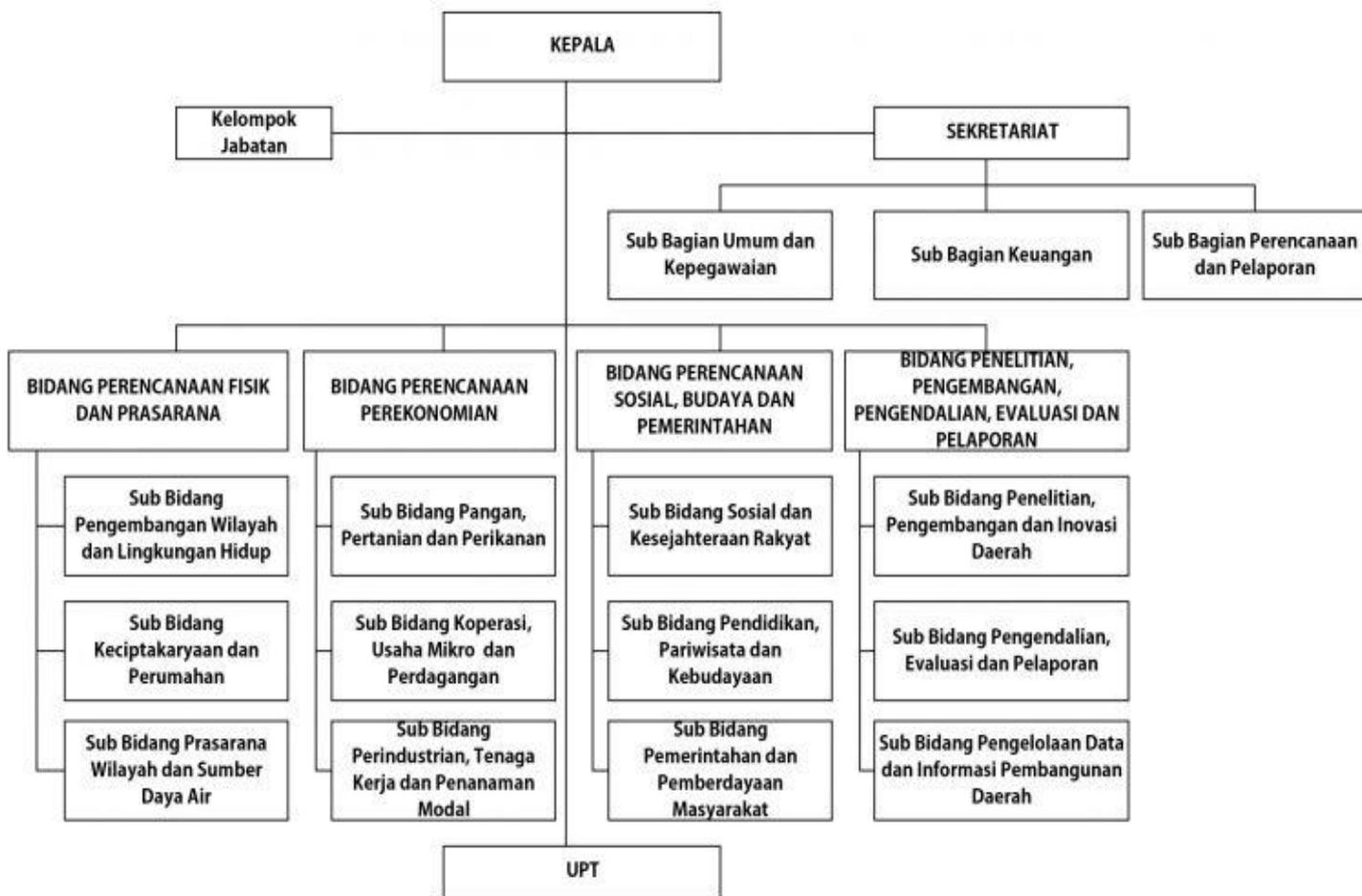
pembangunan daerah yakni meningkatkan upaya percepatan penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang baik harus disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sehingga dalam menjalankan kegiatan organisasinya dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan Struktur organisasi dijelaskan dalam peraturan Bupati

Trenggalek Nomor 36 Tahun 2016, adapun dilihat sebagai berikut:

Bagan 4.1
Struktur Organisasi



Sumber : BAPPEDA Kabupaten Trenggalek. 2019



Berdasarkan Peraturan Bupati Trenggalek 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja badan struktur organisasi Bappedalitbang. Struktur organisasi di atas Bidang yang menangani Penerapan program Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan (GERTAK) di Kabupaten Trenggalek adalah Bidang Perencanaan Sosial Budaya dan Pemerintahan khususnya Sub Bidang Sosial Budaya. Hal tersebut diasumsikan bahwa masalah kemiskinan merupakan permasalahan sosial yang membutuhkan penanganan terencana dan tepat. Adapun sub Bidang Sosial Budaya mempunyai tugas :³⁵

- a. Menyiapkan dan menganalisa data sebagai bahan perumusan kebijakan operasional dibidang perencanaan sosial budaya.
- b. Mengumpulkan dan menganalisa data sebagai bahan koordinasi dan pembinaan perencanaan sosial budaya.
- c. Menyusun rencana program dan kegiatan perencanaan sosial budaya
- d. Menyiapkan data sebagai bahan penyusun norma, standar, prosedur dan kriteria perenanaan sosial budaya.
- e. Menyiapkan data sebagai bahan penyusun rencana pembangunan dibidang pendidikan kesehatan, keluarga berencana, kependudukan transmigrasi, tenaga kerja, sosial, kebudayaan, pemuda dan olahraga, komunikasi, informasi, pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, sumberdaya manusia, keagamaan.
- f. Melakukan pengendalian terhadap implementasi pelaksanaan rencana pembangunan dibidang pendidikan, kesehatan, keluarga berencana, kependudukan, transmigrasi, tenaga kerja, sosial, kebudayaan, pemuda dan olahraga, komunikasi dan informasi, pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, sumberdaya manusia, dan keagamaan.
- g. Melakukan kegiatan pelayanan teknis dan administrasi perencanaan sosial budaya.
- h. Melakukan pendataan hasil kerja perencanaan usaha perekonomian
- i. Mengevaluasi pelaksanaan tugas serta menyusun laporan kinerja sesuai dengan tugas dan bidangnya

³⁵ Data Bappeda Tahun 2019

j. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh kepala Bappeda sesuai dengan bidang tugasnya.

Berdasarkan fungsi tersebut di atas maka Bappeda dalam setiap tahun nya berdasarkan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 42 Tahun 2010 melaksanakan 6 jenis kegiatan yang berhubungan dengan penanggulangan di daerah yakni:

1. Membangun mekanisme perencanaan yang mampu mengakomodir kebutuhan orang miskin.
2. Membangun transparansi proses penganggaran.
3. Membangun sistem penganggaran dan implementasi program serta partisipatif.
4. Menyusun rencana program untuk tahun yang akan datang.
5. Melaksanakan program yang berjalan termasuk dalam bidang tugasnya dan mengendalikan program yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan.
6. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan program tahun sebelumnya.

Dari keenam jenis kegiatan yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan daerah maka Bappeda dipilih menjadi *Leading Setor* dalam pelaksanaan program GERTAK. Selain itu, pemilihan Bappeda sebagai *Leading Setor* dalam implementasi program GERTAK dikarenakan Bappeda merupakan sekretariat TKPK secara kelembagaan. Secara garis besar fungsi dari sekretariat TKPK adalah mempersiapkan kerja tim dalam upaya penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Trenggalek. Program GERTAK merupakan program yang dibuat untuk menanggulangi kemiskinan di Kabupaten Trenggalek. Dengan demikian Bappeda Trenggalek mempunyai peran besar dalam pelaksanaan program GERTAK.

4.4 Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Kabupaten Trenggalek

Berdasarkan peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor: 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan dan Peraturan Menteri

Dalam Negeri Nomor: 42 Tahun 2010 Tentang Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Provinsi dan Kabupaten/Kota. TKPKD merupakan wadah koordinasi lintas sektoral dan lintas pemangku kepentingan untuk penanggulangan kemiskinan dan mengendalikan pelaksanaan penanggulangan kemiskinan.

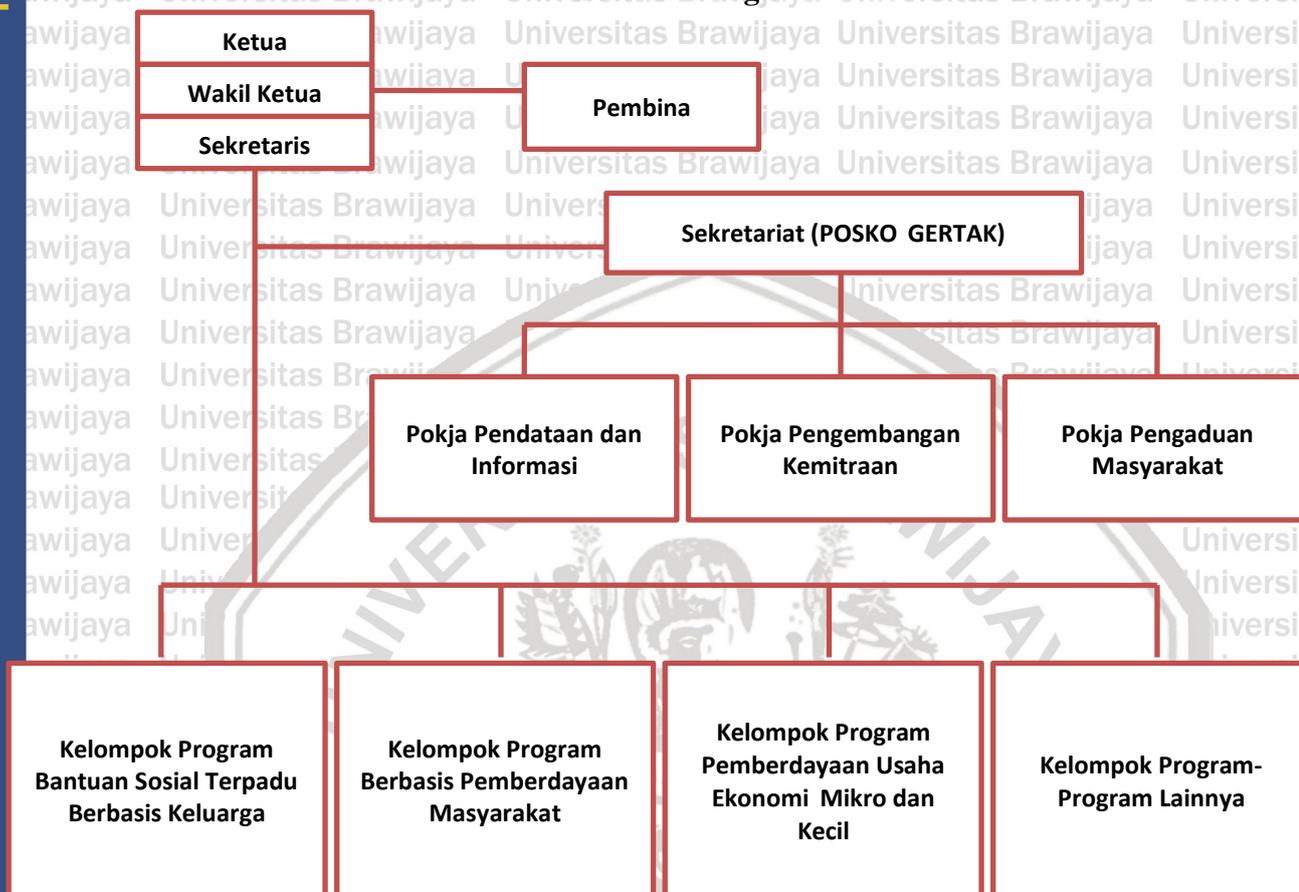
Program GERTAK merupakan program lintas perangkat daerah dimana program ini merupakan upaya penanggulangan kemiskinan yang efektif jika penanganannya dilakukan lintas sektor menjadi tanggung jawab semua pihak, sehingga akan melahirkan sinergitas dalam pelaksanaan program-program penanggulangan kemiskinan. Untuk itu Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Kabupaten Trenggalek dibentuk visi pemerintah Kabupaten Trenggalek yakni “Terwujudnya Kabupaten Trenggalek yang Maju, Adil, Sejahtera, Berkepribadian, Berlandaskan Iman dan Takwa”. Dari visi tersebut maka muncul misi yang meningkatkan keberpihakan pemerintah dalam mengentaskan kemiskinan di Kabupaten Trenggalek.

Berdasarkan keputusan Bupati Trenggalek Nomor: 188.45/311/406.004/0216 tentang Tim Koordinasi Penanggulangan kemiskinan

Kabupaten Trenggalek adapun tugas dan pokok fungsinya telah terlampir.

Sedangkan dibawah ini merupakan struktur bagan TKPK Kabupaten Trenggalek.

Bagan 4.2
Struktur Bagan TKPKD



Sumber : data diolah peneliti 2019

Peran dan fungsi dari TKPKD sebagai lembaga yang mengkoordinasi program-program penanggulangan kemiskinan mendorong terbentuknya program

GERTAK. Program Gertak dibentuk oleh Bupati awal pemerintahan Dr. Emil Elestianto M.Sc dan H Mochamad Nur Arifin sebagai bupati dan wakil bupati periode 2016-2021, merupakan program lintas perangkat daerah yang menjadi barometer percepatan penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Trenggalek.

Program GERTAK dilaksanakan melalui pendekatan strategi utama penanggulangan kemiskinan yaitu pengembangan kehidupan masyarakat secara



berkelanjutan dengan prinsip “Gotong Royong”. Selain itu juga implementasi program GERTAK bersiat operasional yang disebut dengan *Self Define Poverty System* (SDPS) yang dijabarkan melalui lima strategi :

1. Golden Standart Klasifikasi

Penguatan peran TKPKD melalui penguatan peran dan kapasitas pemerintahan desa selaku satuan kerja terkecil. Definisi dari kemiskinan musyawah desa/kelurahan (musdes/muskel). Selanjutnya dalam forum tersebut dilakukan verifikasi dan validasi basis data terpadu terakhir melalui pengklasifikasi yang komperhensif oleh perwakilan RT/RW dan tokoh masyarakat setempat.

2. Mekanisme Mutasi

Pada strategi ini untuk mewujudkan data kemiskinan yang valid dan update, maka diperlukan pendekatan teknologi informasi yang terintegrasi dan partisipatif. Hal ini mengimplementasikan melalui penyusunan GERTAK online sebagai sistem manajemen data kemiskinan terintegrasi sehingga program-program penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Trenggalek akan menggunakan satu basis data untuk sasaran penerima program.

3. Sistem Rujukan Terpadu

Dalam rangka melayani masyarakat khususnya masyarakat miskin dibentuk posko GERTAK ini merupakan pusat sedekah informasi terkait kemiskinan, kerentanan dan permasalahan sosial. Posko GERTAK ini juga

sebagai sekretariat TKPKD dan sekretariat SDGs terdapat pelayanan pengaduan yang melibatkan beberapa OPD terkait dan penanggulangan kemiskinan yang ada di Trenggalek. Posko GERTAK ini telah diresmikan oleh Menteri Sosial Republik Indonesia Ibu Khofifah Indar Parawansa pada tanggal 18 April 2017 yang lalu.

4. Bina Ekonomi Rakyat

Bina ekonomi rakyat ini merupakan upaya untuk meningkatkan sektor ekonomi kerakyatan, masyarakat miskin perlu akses untuk mendapatkan kesempatan terhadap berbagai pemodalan dan peluang usaha tanpa membebani dan persyaratan yang menyulitkan.

5. Evaluasi dan Redefinisi

Pada tahap ini dilaksanakan restrukturisasi kelembagaan TKPKD yang menyesuaikan penyelenggara dan kebutuhan Program GERTAK. Fungsi tahap ini menjelaskan melalui penyelenggara koordinasi, sinergitas, monitoring dan evaluasi. Keseluruhan kegiatan GERTAK tersebut di dokumentasikan melalui media sosial dan informasi yang di dapat di bukukan sebagai jurnal GERTAK.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai kualitas pelayanan Posko GERTAK di Kabupaten Trenggalek bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan ditentukan oleh respon masyarakat sebagai pengguna pelayanan di Posko GERTAK dan pihak pemerintah sebagai penyelenggaran pelayanan. Apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan atau belum. Sehingga untuk melihat kualitas pelayanan sistem rujukan terpadu yang diberikan Posko GERTAK peneliti menggunakan teori Zeithaml dengan dibagi menjadi lima indikator yaitu berwujud (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*). Dibawah ini Kualitas Pelayanan Sistem Rujukan Terpadu GERTAK (Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan) di Kabupaten Trenggalek

5.1 Kualitas Pelayanan *Tangibel*

Dimensi ini merupakan kemampuan untuk menunjukkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui penampilan sesuai bentuk citra diri seseorang dan kemampuan seseorang sarana dan prasarana fisik kantor dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggaran layanan meliputi fisik tempat pelayanan tersebut, serta penampilan pegawai dalam melayani masyarakat. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

5.1.1 Penampilan Petugas Dalam Melayani Masyarakat

Penampilan pegawai di sistem rujukan terpadu posko GERTAK dalam pelayanan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penampilan petugas dalam melayani masyarakat berpenampilan rapi dan menarik karena setiap petugas disana diwajibkan memakai seragam sesuai dengan aturan yang diterapkan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ayuk selaku pegawai pelayanan yang peneliti wawancarai pada Senin tanggal 26 Agustus 2019 pukul 09.00 wib yang mengatakan bahwa :³⁶

“ Adanya ketentuan pemakaian seragam di Posko GERTAK ini sangat menunjang terhadap penampilan saat melayani masyarakat, karena penampilan petugas yang menarik memberikan kesan pertama kali masuk saat pelayanan. Petugas disini memakai seragam pegawai honorer daerah warna coklat tua dan cream dipakai pada hari senin sampai rabu sedangkan hari kamis dan jumat memakai seragam batik”

Hal tersebut juga disampaikan oleh masyarakat Trenggalek yang selesai melakukan pelayanan di Posko GERTAK pada hari Selasa 6 Agustus 2019 pukul 11.00 wib:³⁷

“Menurut saya penampilan pegawai sangat baik. Pegawai rapi dan bersih, semua pegawai memakai seragam dan yang perempuan cantik-cantik dan laki-laki rapi dalam berpenampilan. Selama saya dua kali datang ke kesini pegawai belum pernah ada yang berantakan pasti rapi dan bersih”

Selanjutnya disampaikan oleh masyarakat Trenggalek Bu Darti Warga Widoro hari Senin 5 Agustus 2019 pukul 10.00 wib :³⁸

³⁶ Hasil wawancara peneliti dengan Mbak Ayuk selaku pegawai pelayanan Posko GERTAK pada tanggal 26 Agustus 2019. Pukul 09.00 wib

³⁷ Hasil wawancara peneliti dengan Bu Sunarsi warga Bendungan sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek. pada tanggal 6 Agustus. Pukul 11.00 Wib.

“Penampilan pegawai sudah baik rapi dan sopan, seluruh pegawai memakai seragam bagus seperti orang kantor lainnya meskipun warnanya berbeda, saya pikir ini menunjang dalam proses pelayanan karena penampilan petugas memberikan kesan positif”

Gambar 5.1

Foto Bersama pegawai Posko GERTAK



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2019

Penampilan pegawai memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan di Posko GERTAK karena penampilan yang baik menimbulkan kesan yang positif bagi pengguna layanan. Pegawai pelayanan Posko GERTAK akan tetap memaksimalkan penampilannya untuk pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Seperti halnya masyarakat yang akan melakukan pengaduan di Posko GERTAK merasa senang jika pegawainya berpenampilan yang baik.

5.1.2 Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan hal ini sangat penting bagi pengguna pelayanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat berpengaruh

³⁸ Hasil wawancara peneliti dengan Bu Darti warga Widoro sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek, pada tanggal 5 Agustus, pukul 10.00 Wib

terhadap kualitas pelayanan. Posko GERTAK merupakan tempat memberikan informasi terkait kemiskinan dan kerentanan masalah sosial, selain itu sebagai sekretariat TKPKD dan SDGs. Posko GERTAK sebagai pelayanan masyarakat harus dapat memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan.

Tempat *front office* hal ini didukung oleh beberapa fasilitas yang diberikan seperti ruang yang memadai, ruangan yang berAC, tempat duduk, tempat duduk prioritas, nomor antrian, antrian *fast trak*, monitor peninjau, lahan parkir, toliet, jalan khusus disabilitas. Sedangkan *back office* didukung oleh tempat yang nyaman bagi pegawai melaksanakan pekerjaannya, dilengkapi dengan AC, satu komputer setiap pegawainya, toilet, dan monitor layar depan.

Posko GERTAK sudah memiliki kenyamanan bagi pegawainya maupun pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan petugas *back office* yaitu Mbak Lusi yang mengatakan bahwa :³⁹

“Lingkungan posko GERTAK sudah memberikan kenyamanan bagi petugasnya ataupun pengguna layanan karena didukung oleh fasilitas yang sudah baik, kenyamanan tempat diberikan semaksimal mungkin dari pemerintah daerah untuk mendukung pelayanan, menurut saya dari sisi kenyamanan sangat nyaman sekali bahkan bisa dibilang baik karena belum tentu kantor yang lain memiliki fasilitas lengkap seperti di Posko GERTAK”⁴⁰

³⁹ Hasil wawancara peneliti dengan mbak Lusi selaku pegawai layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK Kabupaten Trenggalek. Pada tanggal 28 Agustus 2019.

⁴⁰ Ibid

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, Ayuk sebagai petugas *front office* mengatakan bahwa :⁴¹

“ Sudah nyaman, karena didukung beberapa fasilitas dalam melayani masyarakat. Didukung juga adanya nomor buat *fast track* membuat masyarakat disabilitas, hamil, orang tua akan mendapatkan prioritas pelayanan, ada juga disini disediakan permen dan minum untuk pengguna layanan”

Selanjutnya yang dikatakan oleh Bu Sunarsih masyarakat Bendungan dan Pak Darto warga Dongko pada Tanggal 6 Agustus 2019 Pukul 11.00 WIB :

“Kalau saya melihat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sangat baik. Dari tempatnya bersih, luas, ada AC, tempat duduknya banyak, pegawainya ramah saya sangat nyaman sekali disini” Kata Bu Sunarsih.⁴²

“tempat disini nyaman, sudah lengkap ada AC, tempat pelayanannya juga membuat saya nyaman mbak karena pegawainya ramah jadi apa yang akan saya perlukan pegawainya merespon dengan baik itu yang membuat saya nyaman juga mbak selain dari tempatnya”. Kata pak Darto masyarakat Dongko yang sedang mengurus Surat Keterangan Miskin untuk mendapatkan pengoatan di RS Soedomo.⁴³

⁴¹ Hasil wawancara peneliti dengan Mbak Ayuk selaku pegawai pelayanan Posko GERTAK pada tanggal 26 Agustus 2019. Pukul 09.00 WIB.

⁴² Hasil wawancara peneliti dengan Bu Sunarsih warga Bendungan sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek. pada tanggal 6 Agustus. Pukul 11.00 WIB.

⁴³ Hasil wawancara peneliti dengan Pak Darto warga Dongko sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek. pada tanggal 6 Agustus. Pukul 12.00 Wib

Gambar 5.2

Ruang Pelayanan Sistem Rujukan Terpadu Posko GERTAK
Kabupaten Trenggalek



Sumber : Dokumentasi peneliti 2019

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi dalam proses pelayanan. Pegawai pelayanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Jika tempat pelayanan yang disediakan baik maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun jika pelayanan yang diberikan tidak baik maka pengguna layanan tidak merasakan nyaman. Jadi kenyamanan tempat harus layak diberikan kepada pengguna layanan sehingga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan sistem rujukan terpadu.

5.1.3 Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan juga dibutuhkan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan supaya pelayanan lebih cepat. Posko GERTAK memberikan kemudahan dalam proses melayani masyarakat secara online. Seperti halnya adanya Gertak Online merupakan base data pengembangan informasi manajemen pada data kemiskinan yang menggunakan data PBDT 2015 sehingga

pada saat pengaduan di pelayanan lebih cepat karena data base kemiskinan sudah tersimpan dalam GERTAK Online.

Gambar 5.3
Tampilan dari Gertak Online

The screenshot shows the GERTAK Online interface. At the top, there is a navigation bar with 'HOME', 'REKAP DATA', and 'PBDT'. Below this is a search section titled 'CARI PENDUDUK MISKIN DI KABUPATEN TRENGGALEK'. It contains three input fields: 'Pilih Desa/Kecamatan' with the value 'Karanggandu, Watulimo', 'Cari Berdasarkan' with a dropdown menu showing 'NIK', and 'Kata Pencarian' with the value 'turmudi'. A 'Cari' button is located below the search fields, with a hand cursor pointing to it. Below the search form, there is a text block explaining the database and search process.

Database Kemiskinan akan ditampilkan dalam bentuk web based (mobile responsive) sehingga memudahkan untuk melakukan pencarian. Admin nantinya cukup memasukkan NAMA DESA - NIK / NAMA/ Kemudian masukkan nama/NIK di menu PENCARIAN

Sumber : dokumentasi peneliti 2019

Web GERTAK Online ini upaya untuk memudahkan pelayanan Sistem

Rujukan Terpadu dalam pencarian penduduk miskin di Kabupaten Trenggalek.

Pencarian dilakukan dengan memasukan nomor induk kependudukan (NIK) dan

memilih dipilihan desa/ kecamatan sesuai KTP. Kemudian setelah semua di

masukan dalam pencarian maka akan muncul data penduduk miskin yang

tersimpan dalam data base tersebut. Dari data tersebut dapat dilihat siapa saja

masyarakat miskin yang masuk data dan terdata sesuai dengan wilayahnya.

Adanya GERTAK Online tersebut sangat menunjang sekali Pelayanan Sistem

Rujukan Terpadu di Posko GERTAK hal ini dipengaruhi karena dapat menjadi

satu acuan data base kemiskinan yang ada di Kabupaten Trenggalek.

Berdasarkan hasil penelitian keberadaan pelayanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK ini tempatnya berada di Jalan Sunan Kalijaga Nomor 11 Kabupaten Trenggalek, bersebelahan dengan rumah dinas wakil Bupati Trenggalek. Lokasi tersebut sangat strategis berada di wilayah pusat pemerintahan sehingga memudahkan dalam jangkauan masyarakat kabupaten Trenggalek.

Di pelayanan sistem rujukan terpadu bagi masyarakat yang datang ke Posko GERTAK wajib membawa KTP atau KK sebagai prasyarat dalam mengajukan bantuan, hal ini dapat memudahkan pegawai di pelayanan melihat data melalui Gertak Online bahwa masyarakat itu sudah masuk data kemiskinan atau belum. Jika sudah terdatar maka akan segera di proses, dan jika masyarakat pengadu tidak masuk data kemiskinan akan menunggu hasil konfirmasi tim lapangan Gertak yaitu pasukan pink untuk membantu meninjau langsung dilapanganya bagi masyarakat itu layak mendapatkan bantuan atau tidak. Sehingga dengan adanya Gertak Online ini mempermudah pelayanan dalam pencarian data masyarakat miskin. Selain itu juga adanya tim pasukan pink yang membantu pelayanan dalam survei di lapangan.

Selanjutnya terdapat juga aplikasi untuk memudahkan masyarakat yang tidak dapat melakukan pelayanan sistem rujukan terpadu ke Posko GERTAK dengan cara mendownload aplikasi pada play store yaitu GERTAK Apps yang ditampilkan gambar seperti ini:

Gambar 5.4
Tampilan dari Gertak Apps



Sumber : posko GERTAK, 2019

Tampilan gambar 5.4 tersebut media yang berbasis android sebagai media layanan pengaduan dan pelaporan yang dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat Trenggalek untuk memberikan informasi terkait kemiskinan, kerentanan, dan masalah sosial. Selain itu aplikasi ini sebagai alat survey rumah tangga miskin yang telah disesuaikan berdasarkan parameter program pananggulangan kemiskinan yang ditetapkan pemerintah daerah. Untuk dapat masuk dan mendaftarkan menggunakan aplikasi ini diperlukan masukan nomor NIK, nama, alamat, email, password, jenis kelamin yang disesuaikan dengan data KTP.

Meskipun aplikasi tergolong memudahkan masyarakat Trenggalek untuk mengakses pelayanan sistem rujukan terpadu akan tetapi bagi kalangan masyarakat yang kurang mampu terdapat kesulitan dalam mengaksesnya.

Dikarenakan pengguna layanan tergolong masyarakat menengah ke bawah yang tidak memiliki smartphone, susah jaringan yang berada di daerah pegunungan,

dan masih adanya masyarakat yang kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

Berikut pernyataan dari masyarakat yang merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan di Posko GERTAK yaitu pak Darto warga Dongko yaitu :

“ pelayanan online yang ditawarkan posko GERTAK bagi saya masih belum mengerti, karena saya masyarakat Dongko rumahku jauh dari area perkotaan dan tinggal di daerah pegunungan, dan tempat pelayanan GERTAK jauh saya merasa kesulitan jika mau melakukan pelayanan harus jauh-jauh datang ke sana untuk melakukan pengajuan bantuan, lak misale posko iki enek ning tiap kecamatan paling akeh seng ndak kebingungan.”

Bentuk kemudahan dalam pelayanan sistem rujukan terpadu juga memberikan bagi dinas terkait dalam mewujudkan sinergitas program kemiskinan di Kabupaten Trenggalek. Hal ini menurut Joko Suwarno selaku perwakilan Dinas pendidikan mengatakan bahwa :

“ pelayanan di Posko GERTAK ini sangat memudahkan sekali bagi masyarakat maupun dari SKPD karena data base kemiskinan di Trenggalek sekarang ada di Posko GERTAK, jadi semua masyarakat miskin ingin mendapatkan bantuan dari pemerintah harus memiliki validasi oleh GERTAK sehingga bisa dikatakan kalau Posko GERTAK ini layanan satu pintu bagi SKPD untuk bantuan pemerintah khususnya masyarakat yang belum mendapatkan”⁴⁴

Selain itu juga, kemudahan pelayanan juga dirasakan oleh masyarakat yang melakukan pengaduan di Posko GERTAK yaitu Darti warga dari Widoro :

“ kemudahan saya rasakan saat melakukan pelayanan nya sangat cepat dan pegawainya sangat cekatan dalam melayani, meskipun tadi agak bingung soalnya pertama kali datang kesini tetapi disini pelayanannya mudah tempatnya juga tidak susah di cari karena berdekatan dengan alun-alun”

⁴⁴ Hasil wawancara peneliti dengan Pak Joko Suwarno selaku perwakilan dari Dinas Pendidikan pada tanggal 23 Agustus 2019. Pukul 14.00 WIB

Kemudahan pengguna layanan yang di berikan oleh sistem layanan rujukan terpadu Posko GERTAK diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam menggunakan layanan di Posko GERTAK. Hal tersebut juga berpengaruh pada kualitas pelayanan karena jika pelayanan dapat memudahkan masyarakat berupa tempat layanan yang strategis dan pelayanan yang mudah diakses maka akan meningkatkan pengguna layanan.

5.1.4 Kedisiplinan Pegawai dalam Melayani Layanan

Kedisiplinan dalam melayani pengguna layanan diperlukan untuk menunjang dalam kualitas pelayanan. Kedisiplinan dalam pelayanan sistem rujukan terpadu di Posko GERTAK yaitu disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti ketepatan waktu pelayanan yang diberikan pegawai layanan. Berupa jadwal pelayanan yang diberikan seperti pada dibawah ini.

Daftar 5.1
Jadwal Pelayanan Sistem Rujukan Terpadu Posko GERTAK

Hari Senin-Kamis	Buka pukul 08.00-16.00 Istirahat 12.00-13.00
Hari Jumat	Buka pukul 08.00-15.00 Istirahat 11.30-13.00

Sumber : diolah peneliti,2019

Kedisiplinan waktu pelayanan diperlukan dengan tepat sehingga tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama, disiplin dalam hal waktu buka pelayanan, waktu istirahat, waktu tutup pelayanan. Menurut pendapat masyarakat pengguna pelayanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK yakni sebagai berikut :



“...pegawai sudah menerapkan disiplin dalam waktu melayani masyarakatnya kok, tadi saya dilayani dengan baik pegawai juga tenang dalam melayani saya, pegawainya tanggap dan melayani keperluan saya dengan tepat”⁴⁵

“disiplin dalam pelayanan menurut saya cukup baik, pegawainya sangat toleransi kepada pelangganya. Tadi waktunya istirahat yang seharusnya sudah selesai tetapi saya masih dilayani sampai selesai. disiplin diperlukan sih, menurut saya juga disiplin pegawai dalam melayani sesuai dengan apa yang diperlukan masyarakatnya.”⁴⁶

Jadi kedisiplinan waktu pelayanan juga diperlukan sekali untuk menciptakan lingkungan yang tertib dalam melayani masyarakat. Bagi pegawai maupun pengguna layanan sangat perlu sekali untuk disiplin mentaati aturan yang sudah yang ditetapkan dalam Posko GERTAK. Beberapa bener sudah terpasang untuk menciptakan ketertiban bagi pengguna layanan. Menurut peneliti Posko GERTAK sudah menciptakan hal tersebut disertai beberapa faktor disiplin oleh petugasnya dalam melayani masyarakatnya sudah cukup baik.

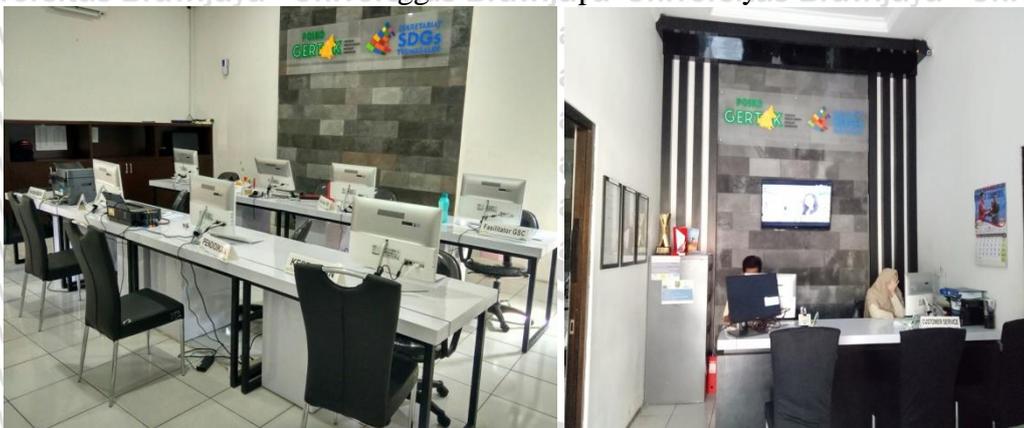
5.1.5 Pengguna Alat Bantu Pelayanan

Dalam pelayanan publik diperlukan alat bantu untuk menunjang pelayanan. Seperti halnya dalam pelayanan di Posko GERTAK semua kegiatan pelayanan diproses melalui komputer yang sangat memadai. Hal tersebut dibuktikan dengan ketersediaanya perangkat komputer untuk tiap bagian dari *front office* maupun dari *back office*. Dengan adanya alat bantu berupa komputer akan mempercepat pengerjaan ataupun layanan dengan tepat. Penggunaan komputer ini menunjang sekali karena sistem dari pelayanan Posko GERTAK menggunakan aplikasi yang berbasis informatikan yaitu GERTAK Online.

⁴⁵ Hasil wawancara peneliti dengan Bu Sunarsih warga Bendungan sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek, pada tanggal 6 Agustus, Pukul 11.00 WIB.

⁴⁶ Hasil wawancara peneliti dengan Pak Darto warga Dongko sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek, pada tanggal 6 Agustus, Pukul 12.00 Wib

Gambar 5.5
Penggunaan Komputer di Pelayanan



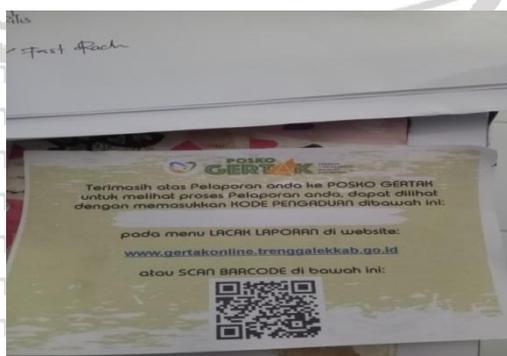
Tampak back Office

Tampak front Office

Sumber : Dokumentasi peneliti, 2019

Terdapatnya alat bantu pelayanan tersebut menurut peneliti sangat efisien dan efektif karena data base semua tersimpan dalam satu sistem. Hal tersebut sangat memudahkan sekali dan mempersingkat pelayanan baik dari pihak online maupun offline (datang ke Posko GERTAK). Keberadaan sarana sangat penting hal tersebut mempengaruhi jalanya kegiatan yang dilakukan pelayanan karena tanpa unsur tersebut kegiatan dalam melayani masyarakat tidak berjalan secara maksimal.

Gambar 5.6
Contoh Barcode Pelayanan



Sumber : Dokumentasi peneliti,2019

Selain itu juga untuk menunjang pengguna layanan sistem rujukan terpadu bagi masyarakat Trenggalek sudah bisa melihat proses pengajuan yang telah dilakukan. Dengan mendapatkan barcode memberikan informasi-informasi terkait proses tindak lanjut dari pengaduan Masyarakat secara realtime dan dapat di akses oleh Masyarakat dari manapun tanpa harus datang ke Posko Gertak. Penggunaan barcode ini membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan bantuan yang harus menunggu hasil laporan belum pasti. Adapun beberapa sarana dan prasarana Posko GERTAK dapat dilihat dari tabel berikut :

Gambar 5.7
Fasilitas yang terdapat di Posko GERTAK



Sumber : dokumentasi peneliti 2019

Berdasarkan dari gambar dapat dilihat jumlah sarana dan prasarana Posko GERTAK sudah sangat cukup memadai sehingga dapat digunakan dengan maksimal dalam mencapai tujuan pelayanan. Hal tersebut menunjang dalam peningkatan kualitas pelayanan yang ada sekarang. Kualitas pelayanan juga sangat di pengaruhi dengan ketersediannya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai.

Hal tersebut di kemukakan oleh pegawai Posko mbak Ayuk sebagai *front office* mengatakan berikut :

“ sangat penting sekali, karena kerjaan kita semua ada dikomputer dan dalam pelayanan perlu alat bantu melayani masyarakat selain komputer ada TV untuk pelapor yang menunggu nomor antrian ada hiburannya biar tidak bosan, AC supaya tidak panas, nomor antrian juga penting supaya tertib dan teratur, tempat duduk, toilet, semua ini sangat diperlukan dalam pelayanan masyarakat.”⁴⁷

Begitu pula menurut pegawai *back Office* Mbak Lusi:

“ ...untuk produktivitas dalam melayani masyarakat diperlukan sarana menunjang pekerjaan saya juga. Ini merupakan faktor dalam mengukur kualitas pelayanan dilihat dari sisi sarana yang tidak memadai pastinya pekerjaan dan kualitasnya juga akan rendah. Makanya diperlukan sekali dalam pelaksanaan pekerjaan apapun itu sarana sangat penting”⁴⁸

Peneliti amati bahwa Posko GERTAK sudah menerapkan dimensi *tangible* yang baik. Pelayanan yang diberikan sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan sesuai dengan indikator yang diberikan dari penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan baik, kenyamanan tempat

⁴⁷ Hasil wawancara peneliti dengan Ayuk selaku pegawai pelayanan Posko GERTAK pada tanggal 26 Agustus 2019. Pukul 09.00 WIB.

⁴⁸ Hasil wawancara peneliti dengan Lusi selaku pegawai layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK Kabupaten Trenggalek. Pada tanggal 28 Agustus 2019.

pelayanan baik, kemudahan proses pelayanan cukup baik, kedisiplinan pegawai juga baik, penggunaan alat bantu pelayanan baik.

Dari dimensi ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Posko GERTAK terbilang baik. Pegawai layanan sudah mengetahui keperluan pelanggan dengan baik. Itu yang dikatakan terwujudnya dari maksud dan tujuan pelayanan yaitu tersampainya dari apa yang diperlukan dan untuk dilayani oleh pegawai. Dari faktor pendukung dalam pelayanan ini juga sangat menunjang sekali dan respon dari masyarakat baik. Penilaian dari dimensi ini menurut hasil riset sebesar 85% mengatakan kualitas baik. Sehingga perlunya mempertahankan kualitas pelayanan di Posko GERTAK supaya lebih efektif dan efisien.

5.2 Dimensi *Reliability*

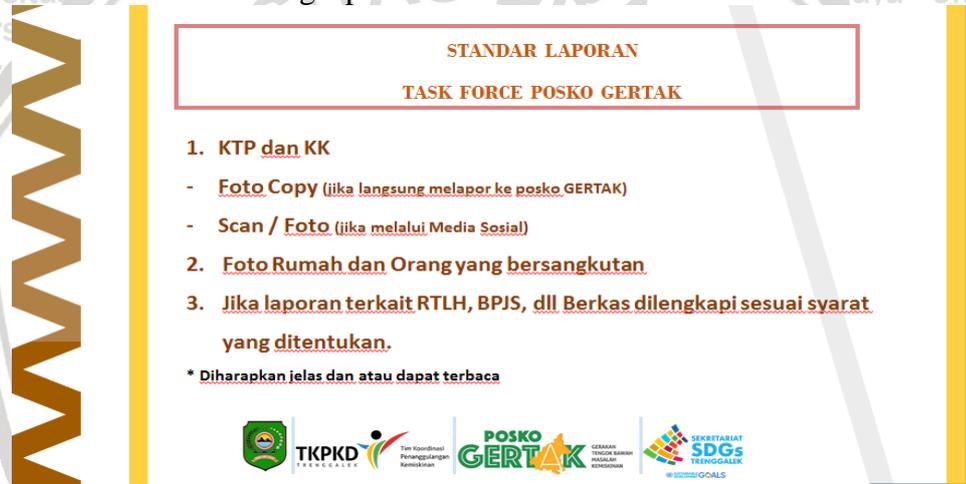
Dimensi *reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standart, kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan yang dilakukan di Posko GERTAK. Kehandalan ini merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan. Kemampuan dalam pelayanan dapat menciptakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat. Serta dalam kemampuan ini memahami kemampuan sumber daya dalam melaksanakan pelayanan.

5.2.1 Kecermatan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan

Kecermatan ini sama dengan ketelitian dalam melayani pelayan. Pegawai Posko GERTAK dalam melayani masyarakat diperlukan ketelitian karena banyak berkas yang harus diteliti dan jika pegawai tidak cermat dalam melayani

masyarakat maka akan terjadi kesalahan yang berpengaruh pada yang lainnya. Hal tersebut diperlukan ketelitian pada tahap awal pengajuan pelayanan yaitu pengumpulan berkas. Setiap pengajuan bantuan pelayanan, masyarakat wajib membawa kartu tanda penduduk sebagai bukti bahwa yang melapor asli masyarakat Trenggalek. Adapun berkas yang harus dilengkapi dalam pengajuan bantuan sosial sebagai berikut :

Gambar 5.8
Kelengkapan Berkas Task Force Posko GERTAK



Sumber : Posko GERTAK,2019

Pada gambar tersebut lampiran berkas yang harus dilengkapi dalam pengajuan bantuan di sistem layanan rujukan terpadu posko GERTAK. Setiap pengajuan bantuan pengguna layanan harus melengkapi persyaratan yang wajib seperti KTP dan KK untuk tanda pengenalan, foto rumah sebagai tanda bukti untuk di validasi oleh pegawai. Adanya pengumpulan berkas dari masyarakat akan ditindak lanjuti oleh pegawai, tentunya kecermatan dan ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat dibutuhkan agar tidak terjadi kesalahan data dan kelengkapan berkas untuk divalidasi kebenarannya. Selain itu jika tahap awal

pengumpulan berkas terjadi kesalahan maka akan ketahuan di tahap selanjutnya.

Karena pelayanan di Posko GERTAK pengerjaan nya secara bertahap. Sehingga antara *front office* dan *back office* saling mengoreksi jika terjadi kesalahan dalam pelayanan. Musyawarah juga di perlukan untuk membahas lebih lanjut dari tindak pelayanan. Seperti dijelaskan oleh Darto sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK :

“sejauh ini pelayanan dari pegawai sudah baik mbak, masyarakat diarahkan untuk membawa berkas yang diperlukan, selama ini belum nemui kesalahan dari pegawai karena kalo belum lengkap berkasnya pegawai yang teliti mengarahkan saya untuk melengkapi berkas yang belum lengkap. Dan memberitahu saya prosedur alur pengajuan yang benar bagaimana.”

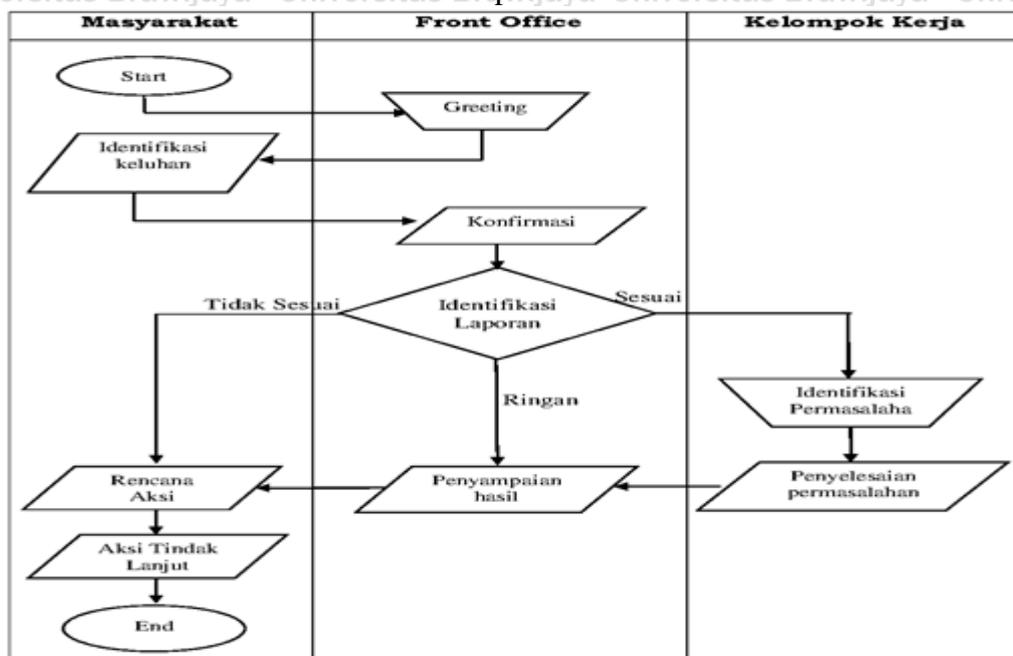
5.2.2 Memiliki Standart Pelayanan Yang Jelas

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standart operasioanal pelayanan publik yang jelas. SOP berfungsi sebagai pedoman dalam melayani masyarakat. Hal ini sangat diperlukan dalam menjalankan pelayanan publik seperti halnya ini syarat utama proses pelayanan.

Di Posko GERTAK standar operasional diberikan sesuai dengan prosedurnya.

Terdapat mekanisme pelapotan dalam layanan sistem rujukan terpadu (SRT) sebagai berikut :

Gambar 5.9 Mekanisme Laporan di GERTAK



Sumber : Pedoman teknis operasional GERTAK 2019

Berikut menjelaskan bahwa mekanisme pelaporan pelayanan dimulai dari :

1. Masyarakat yang melakukan pelaporan di pelayanan Posko GERTAK masuk mengambil nomor antrian menuju ruang tunggu.
2. Masyarakat duduk menunggu nomor antrian di panggil.
3. *Front office* memanggil, memberi salam serta menyerahkan formulir laporan Posko GERTAK serta melakukan register pelaporan
4. *Front office* melakukan panggilan permasalahan pelapor dan melakukan identifikasi laporan
5. Jika pelaporan dapat diselesaikan *Front office* melakukan *closing* dengan memberikan *feedback* berupa saran, data atau dokumen jika diperlukan.
6. Apabila diperlukan penanganan lebih lanjut dilanjutkan kepada pokok kerja (POKJA) terkait yang sesuai dengan identifikasi *Front office*

7. POKJA menerima form pelaporan *Front office*
8. POKJA melakukan identifikasi permasalahan pelapor
9. POKJA memberikan penyelesaian jalan keluar dari permasalahan
10. POKJA melimpahkan ke arah *Front office*
11. *Front office* menyampaikan hasil yang telah diperoleh dari POKJA kepada pelapor
12. Pelapor menerima hasil rekomendasi dan tindak lanjut dari TKPKD Kabupaten Trenggalek.⁴⁹

Menurut pengguna layanan yang bekerja sama dengan Posko GERTAK yaitu Pak Mustofa sebagai perwakilan dari Dinas Sosial

“Kalau untuk pelayanan pengaduan itu kan mekanisme yang dipakai Gertak begitu mereka mau mendistribusikan aduan itu misalnya ke Dinas Sosial di sini kan ikut SOPnya kita SOP-nya kita penanganan kita jadi ya gitu”

Jadi dalam pelayanan di GERTAK menyesuaikan mekanisme pelayanan yang diberikan oleh Posko GERTAK sedangkan berkas yang sudah diberikan ke dinas terkait dilakukan sesuai SOP dari dinas masing-masing. Peneliti melihat bahwa penerapan standar operasional pelayanan di Posko GERTAK sudah dilakukan berdasarkan panduannya. SOP GERTAK berdasarkan pedoman teknis operasional TKPKD yang pelaksanaannya diatur dalam Keputusan Bappedalitbang Kabupaten Trenggalek Nomor. 188.45/66/35.03.026/2017. Namun terkadang masih ada permasalahan yang muncul dalam penindaklanjutan berkas dari pelayanan untuk melengkapi berkas yang belum lengkap. Sehingga berkas

⁴⁹ *Ibid.* Hlm 59 TKPKD kab. Trenggalek

pelaporan tidak bisa dijalankan jika berkas pengajuannya tidak lengkap akhirnya banyak penumpukan data pengajuan yang belum bisa diproses ke tahap selanjutnya. Sehingga mengakibatkan kualitas pelayanan sistem rujukan terpadu menurun jika proses data terhambat di satu bidang.

5.2.3 Kemampuan Dan Keahlian Dalam Menggunakan Komputer

Saat Pelayanan

Untuk memberikan pelayanan yang baik pegawai harus mahir dalam melayani keperluan pelangganya. Pegawai layanan harus memiliki kemampuan dan keahlian seperti halnya menggunakan komputer saat melayani masyarakat.

Pegawai yang ada di Posko GERTAK memiliki kemampuan dan keahlian yang berbeda-beda yang di tempatkan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dalam pelayanan sendiri ada yang berasal dari lulusan psikolog, administrasi publik, perawat, lulusan informatika dan ada juga yang lulusan SMA, hal tersebut tidak mengurangi kemampuan dari petugas. Pegawai yang berasal dari berbagai bidang memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer sudah cukup baik.

Untuk selanjutnya dapat di jelaskan mengenai tanggapan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kemampuan pegawai di Posko GERTAK.

Sunarsih selaku masyarakat Bendungan menjelaskan sebagai berikut :

“saya rasa kemampuan pegawai sudah menguasai dalam melayani masyarakat, sudah tau apa yang seharusnya dilakukan bahkan sangat tanggap dan cekatan. Mungkin karena mereka sudah terbiasa dalam pelayanan”⁵⁰

⁵⁰ Hasil wawancara peneliti dengan Sunarsih warga Bendungan sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek. pada tanggal 6 Agustus. Pukul 11.00 WIB

Namun, menurut pandangan Darto selaku masyarakat yang menggunakan layanan sebagai berikut :

“ pegawainya menurut saya ada yang masih belum memahami sikap apa yang harus dilakukan dalam mengahdapi kaadan setiap pelanggan. Tidak semua petugas tanggap terhadap keadaan, masih ada petugas yang belum mengerti terkadang petugas yang lain akan membantunya”⁵¹

Secara keseluruhan keahlian dan kemampuan pegawai pelayanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK cukup menguasai dalam menggunakan komputer namun masih ditemukan ada beberapa petugas yang belum memahami dalam pengoperasikan komputer saat pelayanan. Hal tersebut di karenakan pegawai yang baru belum dapat mengoperasikan komputer dengan lancar.

Dalam dimensi *reability* kehandalan pegawai sistem rujukan terpadu dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan cukup baik. Berdasarkan hasil observasi oleh peneliti dari keseluruhan indikator *reability* yang sudah dipenuhi dalam pelayanan dilakukan dengan baik namun ada beberapa indikator yang masih memiliki kekurangan yaitu didapati kemampuan petugas yang masih belum memahami dalam menggunakan komputer dengan mahir. Dari seluruh pegawai di posko GERTAK terdapat 11 orang yang hanya terdapat satu orang yang belum paham dalam penggunaan komputer yang baik.

5.3 Dimensi Responsiviness

Responsivitas merupakan ketanggapan pegawai terhadap berbagai masalah dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan. Responsivitas juga bagian dari kualitas pelayanan dimana kemampuan pegawai dalam merespon pelanggan,

⁵¹ Hasil wawancara peneliti dengan Pak Darto warga Dongko sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek, pada tanggal 6 Agustus, Pukul 12.00 Wib

pegawai pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, pegawai merespon keluhan pelanggan.

5.3.1 Merespon Setiap Keperluan Masyarakat

Pegawai siap tanggap dalam merespon setiap keluhan dan kebutuhan masyarakat yang datang ke Posko GERTAK. Hal ini di buktikan bahwa kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap. Berkaitan dengan respon pengguna layanan posko GERTAK hasil rekapitulasi yang masuk sebagai berikut :

Gambar 5.10
Hasil Rekapitulasi Laporan di Posko GERTAK



Sumber : posko GERTAK, 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan di posko GERTAK pada bulan Juli 2019 terdapat 531 laporan yang masuk di pelayanan. Dari jumlah tersebut yang di dominasi laporan pada keringanan biaya kesehatan sebanyak 65 laporan dan laporan bidang pendidikan sebanyak 61 laporan. Hasil sementara laporan posko GERTAK dari awal dibuka pelayanan pada tanggal 18 April 2017 hingga 31 Juli

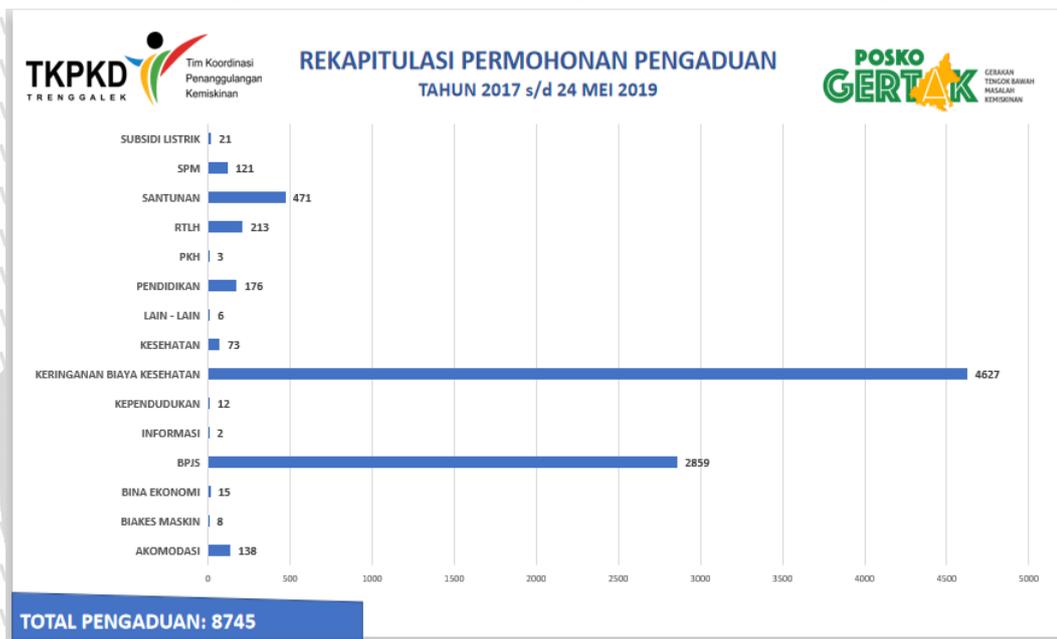
2019 terdapat 9591 laporan yang masuk. Presentase *approve* laporan 90.33% atau



8664 laporan dan non *approve* 9,67% atau 927 laporan. Laporan rata-rata perhari sejumlah 18 laporan.

Gambar 5.11

Hasil Rekapitulasi Pengaduan di Posko GERTAK



Sumber : Posko GERTAK

Bahwa rerapitulasi pemohon pengaduan di Posko GERTAK pada Tahun 2017 hingga Mei 2019 di dominasi pada pengaduan terkait keringanan biaya kesehatan sebesar 4627 dan pemohonan terkait BPJS sebesar 2859. Dan pengaduan paling jarang yaitu terkait PKH sejumlah tiga orang. Total dari keseluruhan pengaduan sebesar 8745 selama kurun waktu 2 tahun berjalan.

5.3.2 Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat

Pelayanan diberikan pada sistem rujukan terpadu posko GERTAK merespon setiap pengguna layana dengan cepat dan tepat hal ini di buktikan bahwa :

“Cepat dan tepat, kita pasti menangannya secara cepat dan tepat. Makanya kalau bantuan SPM itu misalnya masyarakat lapor hari ini, paling nggak kita besok harus sudah turun lapangan kalau misal laporannya sore. Soalnya kalau SPM itu kan butuhnya cepet. Kasih waktunya 3x24 jam. Yo itu kita sebisa mungkin merespon secara cepat dan tepat. Kalau SKTM kan pasti langsung sehari kan, one day service. Kalau KIS dulu kan ada KIS Percepatan, yang sehari jadikan, sekarang sudah gak ada dihapuskan.”⁵²

Dari penjelasan tersebut proses pelayanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan sebagai bentuk layanan prima pada masyarakat tentunya juga mendapatkan respon baik dari masyarakat.

5.3.3 Pegawai Melakukan Waktu Pelayanan Dengan Waktu Yang

Tepat

Berdasarkan observasi peneliti dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat, pegawai memberikan waktu layanan dengan durasi waktu 5-15 menit setiap layanan. Durasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Jika pelayanan yang diperlukan membutuhkan waktu yang lama seperti pengajuan Kartu Indonesia Sehat. Karena pelayanan tersebut membutuhkan banyak berkas yang harus di lengkapi dan interview oleh masyarakat yang dilakukan petugas.

Namun pelayanan juga memberikan waktu yang cepat dalam melayani keperluan masyarakat seperti keringanan biaya kesehatan bagi masyarakat tidak mampu.

Menurut masyarakat yang melakukan pelayanan yakni :

“saya menunggu tidak lama, petugas tidak berbelit-belit dan langsung merespon baik pengajuan saya. Tadi saya disana cuma 10 menit saja karena keperluan saya untuk mengurus keringanan bantuan di rumah sakit

⁵² Hasil wawancara peneliti dengan Lusi selaku pegawai layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK Kabupaten Trenggalek. Pada tanggal 28 Agustus 2019.

Soedomo. Tadi saya diberikan kuesioner dan iterview langsung dengan petugas”⁵³

5.3.4 Respon Keluhan Pelanggan

Merespon keluhan dari pengguna layanan juga diperlukan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat. Berdasarkan pelayanan di sistem rujukan terpadu pegawai layanan yang selalu tanggap merespon keluhan setiap masyarakat . Menurut Lusi sebagai pegawai sistem layanan rujukan terpadu posko GERTAK menyatakan bahwa :

“Setiap masyarakat yang lapor ke sini pastilah dihargai dan ditanggapi. Makanya kalau orang masuk ke sini dan keluar, paling nggak itu punya solusinya, walaupun sebenarnya laporannya itu nggak menyangkut apa yang ada di sini, kayak misalnya itu cerai atau apa itu.....”⁵⁴

Dari penjelasan tersebut bahwa merespon kebutuhan pengguna layanan diperlukan dalam kualitas pelayanan. Untuk menciptakan komunikasi antara pegawai mengerti setiap kebutuhan pengguna layanan. Pegawai merespon baik dan mengasih solusi dari setiap keluhan pengguna layanan.

Kesimpulan dari dimensi *Responsiviness* dalam kualitas pelayanan di perlukan sekali untuk mengetahui respon yang diberikan setiap layanan. Dimensi ini lebih kepada pengguna layanan yang menerima layanan di Posko GERTAK.

Dari beberapa indikator disampaikan petugas pelayanan di Posko GERTAK pegawai sudah merespon baik setiap keluhan masyarakat yang datang kesana sesuai yang dibutuhkan. Pelayanan di Posko GERTAK juga tidak berbelit-belit sehingga menimbulkan kesan yang positif bagi masyarakat. Sehingga pada

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ Hasil wawancara peneliti dengan Lusi selaku pegawai pelayanan Posko GERTAK pada tanggal 26 Agustus 2019. Pukul 09.00 WIB.

dimensi ini melihat respon sudah baik dari masyarakat maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik.

5.4 Dimensi Assurance

Jaminan yang diberikan oleh pegawai pelayanan dengan penerima layanan harus memberikan kepercayaan semaksimal mungkin untuk dapat dipercaya oleh masyarakat. Jaminan yang diberikan berupa jaminan waktu pelayanan, jaminan hukum, jaminan biaya pada pelayanan.

5.4.1 Jaminan Tepat Waktu Pelayanan

Jaminan tepat waktu pelayanan sangat diperlukan oleh pengguna layanan, karena dengan jaminan pelayanan yang diberikan membuat layanan lebih efektif. Pengguna layanan memerlukan ketepatan waktu dan kepastian dari pelayanan yang diberikan pegawai posko GERTAK. Hasil observasi peneliti melihat bahwa jaminan ketepatan waktu pelayanan di posko GERTAK masih belum diberikan secara baik kepada setiap pelayanan. Hal ini dibuktikan pada saat pelayanan data pengajuan dari masyarakat yang masih banyak belum diproses ke tahap selanjutnya contohnya seperti berkas pelayanan yang harus menunggu survei banyak mengendap ditumpukan berkas dari bulan lalu sehingga membuat hasil dari pelaporan masyarakat menjadi tertunda. Menyebabkan waktu pelayanan yang diberikan pada saat masyarakat mengajukan bantuan tidak tepat. Menurut tanggapan mengenai hal itu juga sama dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan yaitu :

“iya mbak, saya menunggu hasil laporan yang sudah saja ajukan dari bulan Maret sampai saat ini belum disurvei. Pengajuan saya terkait

pembuatan kartu indonesia sehat untuk saya gunakan berobat anak karena anak saya sering keluar masuk rumah sakit dan saya merasa keberatan jika membayar biaya rumah sakit. Semoga pengajuan saya segera di proses dan saya mendapatkan kartu indonesia sehat ya mbak”⁵⁵

Sebenarnya jaminan waktu yang diberikan pelayanan Posko GERTAK tidak dapat menjanjikan bahwa pelayanan dapat dilakukan dengan tepat waktu.

Hal ini dikarenakan beberapa faktor yaitu kurangnya koordinasi pegawai layanan dengan petugas survei di lapangan sehingga terjadi penundaan waktu dan hasil lapangan yang belum disurvei. Jaminan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat mempengaruhi sekali terhadap kualitas pelayanan di posko GERTAK. Jika pelayanan memberikan jaminan waktu yang tepat terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan, ataupun sebaliknya jika jaminan waktu yang diberikan itu lama maka kualitas pelayanan akan buruk di mata pengguna layanan.

5.4.2 Jaminan Kepastian Biaya Pelayanan

Setiap pelayanan publik tidak dipungut biaya apapun. Posko GERTAK yang merupakan pelayanan publik diharapkan membuat pengguna pelayanan tidak ditarif biaya yang dibebankan kepada masyarakat. Dalam standar pelayanan publik juga menjelaskan jika pelayanan dengan tujuan menguntungkan provit instansi karena pelayanan diberikan untuk membantu masyarakat dan melayani keperluan masyarakat. Hal senada dipaparkan oleh Ayuk sebagai pegawai layanan posko GERTAK sebagai berikut :

⁵⁵ Hasil wawancara peneliti dengan Bu Sunarsih warga Bendungan sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek, pada tanggal 6 Agustus, Pukul 11.00 WIB.

“ untuk jaminan biaya tidak dikenakan bagi masyarakat yang datang kesini karena kita sebagai petugas hanya membantu masyarakat dan melayani masyarakat. Terkadang juga masyarakat menanyakan tarif dalam layanan namun saya tidak menerimanya dan menjelaskan jika disini pelayanannya gratis”⁵⁶

Dari pihak masyarakat sendiri melihat jaminan yang diberikan di layanan Posko GERTAK oleh Bu Sunarsih warga Bendungan :

“ untuk pelayanan disini tidak dikenakan biaya, yaa bagus karena pelayanan disini tujuannya melayani masyarakat ekonomi rendah yang ingin mengajukan bantuan kepada pemerintah jika dipungut biaya tidak cocok dan akan membebankan masyarakat tidak malah melayani masyarakat”⁵⁷

Hasil observasi peneliti melihat pelayanan di Posko GERTAK tidak ditarif biaya apapun memang pelayanan publik yang tujuannya melayani masyarakat dan membantu masyarakat dalam mengakses bantuan pemerintah. Sehingga ini sangat baik sesuai tujuan dari standar operasional pelayanan yang telah diberikan. Akan disayangkan jika pelayanan ini dipungut biaya. Karena kebanyakan yang mengakses pelayanan terkhusus bagi masyarakat miskin yang ingin mengajukan bantuan yang diberikan pemerintah.

5.4.3 Jaminan Legalitas Pelayanan

Payung hukum bagi Posko GERTAK, sampai saat ini masih belum ada payung hukum sendiri yang mengatur. Program GERTAK saat ini masih berada dibawah naungan BAPPEDA Kabupaten Trenggalek yang dimana program Gertak ini merupakan salah satu turunan dari program kerja bupati dan wakil bupati yang masuk kedalam visi dan misi nya. Namun, saat ini Pemerintah Daerah

⁵⁶ Hasil wawancara peneliti dengan Ayuk selaku pegawai pelayanan Posko GERTAK pada tanggal 26 Agustus 2019. Pukul 09.00 WIB.

⁵⁷ Op cit.

sedang merancang Peraturan Daerah tentang Layanan Posko GERTAK. Menurut narasumber Pak Mustofa selaku perwakilan dari Dinas Sosial mengatakan bahwa :

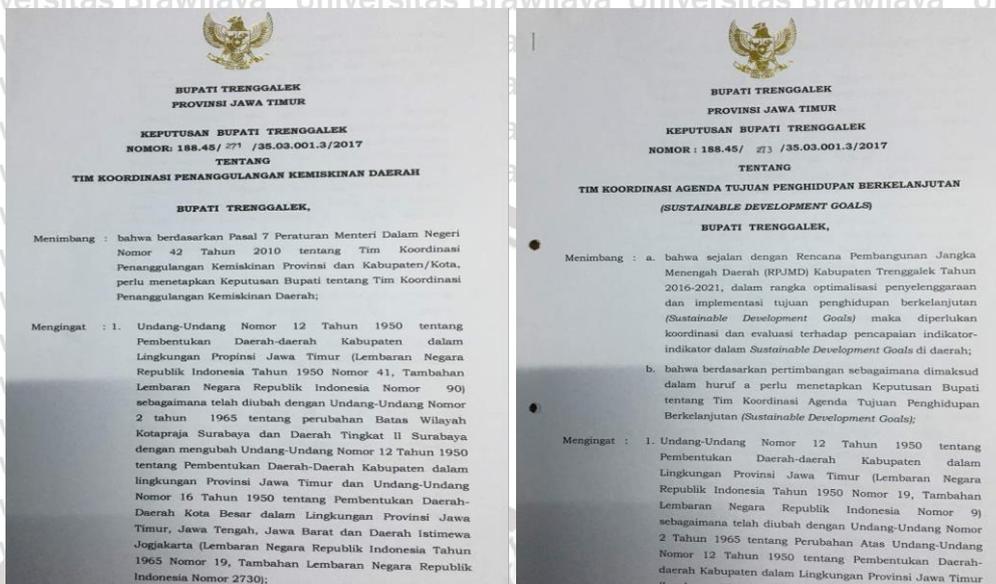
“Ini masih mau menyusun Perda nya jadi sekarang ini kita ada dua Perda yang mau disusun Perda ini 1 tentang penanganan kemiskinan yang didalamnya ada Gertaknya. Perda tentang Kesejahteraan Sosial itu yang di dalamnya termasuk kelompok kan dikatakan tidak hanya miskin tapi ada kelompok rentan seperti disabilitas, ODGJ, korban kekerasan dan yang lain terlantar dan sebagainya Itu kan ada di Kesejahteraan Sosial nah kami lagi menyusun ini perdanya. Nanti kalau sudah selesai kita tahun depan akan merencanakan untuk penyusunan Perbub karena perbub tidak bisa kalau Perdanya tidak ada”⁵⁸

Namun, saat ini program GERTAK masih berpedoman pada keputusan

Bupati Nomor 188.45/271/35.03.001.3/2017 tentang tim koordinasi penanggulangan kemiskinan daerah kabupaten Trenggalek. Dan keputusan Bupati Nomor 188.45/273/35.03.001.3/2017 tentang tim koordinasi agenda tujuan penghidupan berkelanjutan. Berikut gambar mengenai peraturan Bupati Trenggalek:

⁵⁸ Wawancara dengan Pak Mustofa selaku perwakilan dari Dinas Sosial pada tanggal 23 Agustus 2019. Pukul 09.00 wib.

Gambar 5.12
Gambar Peraturan Bupati



Sumber : BAPPEDA Trenggalek,2019

Selain itu juga terdapat keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor: 188.45/66/35.03.026/2017 tentang Pedoman teknis operasional tim koordinasi penanggulangan kemiskinan daerah (TKPKD) Kabupaten Trenggalek.

Hal ini tidak menjadi masalah bagi kualitas pelayanan sistem rujukan terpadu meskipun belum ada payung hukum yang mengaturnya akan tetapi keberadaan pelayanan sistem rujukan terpadu Posko GERTAK di Kabupaten Trenggalek sudah diatur pada keputusan bupati dan peraturan daerah Nomor 9 Tahun 2016. Akan tetapi pemerintah harus membentuk payung hukum yang mengatur agar program GERTAK ini memiliki legitimasi yang kuat.

Berdasarkan observasi peneliti kualitas pelayanan dimensi *assurance* sudah cukup baik yang diberikan pegawai layanan dengan masyarakat sebagai

pengguna layanan. Hal ini dibuktikan jaminan biaya yang diberikan pada pengguna tidak ada karena pelayana sistem rujukan terpadu tidak dipungut biaya.

Jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan di sana juga masih belum baik.

Dimana masyarakat masih memiliki kendala yang dialami pengguna layanan masih sulit memenuhi penyelesaian pemberi bantuan dengan tepat waktu. Selain itu jaminan hukum yang mengatur program GERTAK sendiri belum ada, masih

dalam rancangan perda kabupaten Trenggalek. Namun pada pelaksanaannya

legitimasi yang memuat dalam program GERTAK sendiri ada perda nomor 9

Tahun 2016 tentang RPJMD 2016-2021 serta Perbub

188.45/271/35.03.001.3/2017 dan perbub 188.45/273/35.03.001.3/2017. Dalam

pelaksanaan sebagai pedoman teknis juga dipakai untuk pelaksanaan layanan

sistem rujukan terpadu program GERTAK di Kabupaten Trenggalek.

5.5 Dimensi Emphaty

Empati merupakan bagian dari kualitas pelayanan dalam hal ini dimaksudkan sikap pegawai dalam melayani pelanggan sangat diperlukan dalam

pelayanan supaya pengguna layanan merasa lebih senang dengan pelayanan yang

diberikan oleh penyedia layanan. Bersikap menghargai setiap pelanggan dan tidak

diskriminatif serta memahami kebutuhan pelanggan sangat di butuhkan untuk

layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Kabupaten Trenggalek.

5.5.1 Mendahulukan Kepentingan Pelanggan

Dalam melayani masyarakat, pegawai layanan sebaiknya harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan bagi masyarakat umum daripada

kepentingan pribadinya. Hal tersebut telah dibuktikan pada pegawai Posko

GERTAK yang selalu tanggap dalam melayani masyarakat sesuai dengan yang diperlukan masyarakatnya. Dimana pelayanan Posko GERTAK yang saat ini diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan tujuan pelayanan yaitu mendahulukan masyarakat yang kepentingan lebih mendesak.

Pelayanan yang di prioritaskan seperti halnya masyarakat disabilitas yang memiliki kebutuhan khusus dengan ketersedianya nomor antrian *fast track* dan tempat duduk khusus. Hal itu menurut tanggapan pegawai posko GERTAK yaitu Ayuk mengatakan bahwa:

“saya dari petugas posko selalu melihat kondisi pelayanan, jadi saat ada pelayanan yang lebih urgent pastinya saya menyarankan untuk mengambil nomor antrian *fast track* dan memanggilnya terlebih dahulu. Masyarakat yang perlu di beri prioritas dalam pelayanan seperti, masyarakat disabilitas,ibu yang sedang hamil tua, kakek dan nenek yang sudah lansia.”⁵⁹

Selain itu bagi masyarakat umum yang melakukan pelayanan di Posko GERTAK juga tetap mendapatkan pelayanan yang seharusnya diperoleh. Apapun keperluan masyarakat terkait pelayanan di Posko GERTAK petugas tetap melayani sesuai apa yang diperlukan. Observasi peneliti melihat hal tersebut sesuai dengan pelayanan disana memang menanggapi setiap masyarakat datang di layanan dengan maksimal. Keperluan masyarakat yang berbeda-beda tersebut memunculkan inisiatif dari petugas dalam memecahkan masalah yang dialami oleh pelanggan. Penjelasan dari Ayyuk sebagai pegawai *Front office* sebagai berikut:

⁵⁹ Hasil wawancara peneliti dengan Ayuk selaku pegawai pelayanan Posko GERTAK pada tanggal 26 Agustus 2019. Pukul 09.00 WIB.

“saya melihat keadaan dan alasan serta keperluan setiap pelanggan yang datang untuk meminta bantuan, apakah berkesinambungan dengan kriteria dengan pemberian bantuan dari GERTAK sesuai atau tidak. Disini saya mengimplementasikan pemberian bantuan berdasarkan data dan nilai kemanusiann”⁶⁰

Pengguna layanan yang ada di Posko GERTAK pak Darto melihat hal ini menjelaskan bahwa :

“petugas yang ada di pelayanan saya lihat sudah mementingkan pelanggan mbak, karena setiap pelangganya sudah diperhatikan dengan baik dan tanggap dengan baik.”

Selanjutnya dari ibu Sunarsih sebagai pengguna layanan di Posko GERTAK menuturkan sebagai berikut :

“petugas disini sudah sangat mendahulukan kepentingan pelangganya mbak, contohnya saja sekarang sudah jam istirahat tetapi masih melayani saya, ya berarti petugas sudah mementingkan pelangganya”⁶¹

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang perlu juga dilakukan terutama memprioritaskan yang harus dilakukan oleh pegawai Posko GERTAK. Kepentingan masyarakat sangat perlu diperhatikan untuk mengetahui tujuan dan maksud datang di pelayanan. Pengguna layanan akan merasa puas jika petugas pelayanan memperhatikan dan mementingkan keperluan layanan. Jika pengguna layanan merasa tidak didahulukan maka akan timbul keluhan dan citra yang buruk bagi penyelenggara pelayanan. Secara keseluruhan dari layanan di Posko GERTAK saat ini sudah mementingkan masyarakatnya sebagai pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi.

⁶⁰ ibid

⁶¹ Hasil wawancara peneliti dengan Bu Sunarsih warga Bendungan sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek, pada tanggal 6 Agustus, Pukul 11.00 WIB.

5.5.2 Melayani Dengan Sikap Ramah Dan Sopan

Sikap ramah dan kesopanan merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Untuk itu melihat sikap kesopanan dan keramahan digunakan dalam pelayanan di Posko GERTAK yang diberikan kepada masyarakat. Melayani dengan rasa sopan dan bersikap ramah terhadap masyarakat agar masyarakat senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai Posko GERTAK. Sikap pegawai yang sopan dan ramah dalam bertutur kata dan bertingkah kepada masyarakat. Sikap pegawai yang sopan dan ramah dalam bertutur kata dan bertingkah kepada masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Ayuk sebagai pegawai layanan Posko GERTAK sebagai berikut :

“saya sebagai petugas pelayanan yang di depan sudah seharusnya bersikap sopan dan ramah, karena saya berhadapan langsung dengan masyarakat yang melakukan pengaduan. Terkadang saya bertanya-tanya untuk bisa lebih dekat dengan masyarakat, juga menjelaskan sebaiknya dan saran kepada masyarakat dengan baik dan sopan.”⁶²

Berdasarkan obserasi peneliti melihat bahwa petugas memang sudah menerapkan sikap sopan dan ramah dalam pelayanan. Hal ini terbukti bahwa di Posko GERTAK juga menerapkan hal tersebut disetiap pegawainya. Keramahan dan sopan saya lihat dari komunikasi dan pemberian penjelasan disetiap masyarakat yang datang untuk merespon kebutuhan yang diperlukan.

5.5.3 Tidak Diskriminatif

Diskriminatif merupakan bentuk keadilan. Dalam pelayanan dimaksudkan sikap yang diberikan pegawai pelayanan tidak diskriminatif berarti tidak membeda

⁶² Op cit

bedakan antara suku, ras, kelompok maupun golongan status sosial pada pengguna pelayanan. Pelayanan sistem rujukan terpadu tidak ada bentuk diskriminatif bagi penggunaannya yaitu masyarakat. Dibuktikan bagi masyarakat yang datang ke pelayanan sistem rujukan terpadu Posko dilayani sesuai dengan ketentuan standart operasional pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Pak Darto sebagai pengguna layanan menjelaskan bahwa :

“iya, Semua yang datang juga dilayani sesuai keperluannya mbak. pegawai juga tidak membedakan satu sma yang lainnya.”⁶³

Selanjutnya dengan hasil wawancara bersama pegawai pelayanan sistem layanan rujukan terpadu Posko GERTAK menjelaskan bahwa:

“Adil kan belum tentu sama ya, keadilannya mungkin diprioritaskan, bagi masyarakat sakitnya apa, kalau datang ke sini ada yang fast track ada yang regular, kayak gitu. Orang yang hamil fast track, yang sepuh fast track, kalo nggak kan yo wis ikut yang regular itu. Terus melihat penyakitnya juga yang ikut KIS, milih-milihnya ikut apa enggak kan juga kayak gitu”

Dalam hal ini sebagai bentuk keadilan pegawai dalam melayani masyarakat melihat dari kondisi masyarakat yang memiliki pelayanan khusus perlu di dahulukan. Sedangkan masyarakat yang reguler tetap dilayani sesuai kebutuhannya.

5.5.4 Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan

Berdasarkan obserasi setiap pengguna layanan di sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Kabupaten Trenggalek pegawai sudah melayani masyarakat dengan baik, menghargai setiap masyarakat yang datang dengan merespon keluhan masyarakat dan berkomunikasi apa keperluan datang ke posko GERTAK.

⁶³ Hasil wawancara peneliti dengan Pak Darto warga Dongko sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek. pada tanggal 6 Agustus. Pukul 12.00 Wib

Dimana bentuk respon yang diberikan kepada masyarakat berupa bicara dengan baik, memberikan solusi dari masalah yang dihadapi masyarakat, memberikan informasi serta arahan bagi masyarakat yang belum tahu alur bantuan sosial yang diberikan pemerintah.

Kesimpulan dari dimensi ini menjelaskan bahwa empati yang diberikan pegawai saat melayani masyarakat sudah baik. Pegawai sudah mendahulukan kepentingan masyarakat, sudah melayani masyarakat dengan sikap ramah sopan serta tidak diskriminatif dan menghargai setiap keluhan pengguna layanan. Semua indikator dalam pelayanan di sistem rujukan terpadu posko GERTAK memenuhi indikator kualitas pelayanan dan dari observasi peneliti amati tidak banyak permasalahan terjadi yang dilakukan saat pelayanan. Sehingga bisa dikatakan kualitas pelayanan baik.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis data penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penelitian mengambil kesimpulan mengenai kualitas layanan Sistem Rujukan Terpadu melalui program GERTAK di Kabupaten Trenggalek yaitu Sistem Rujukan Terpadu di singkat SRT Posko GERTAK merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya masyarakat miskin, rentan dan termarginalkan yang terdapat di Kabupaten Trenggalek. Sistem rujukan terpadu ini diterapkan di Kabupaten Trenggalek untuk memprioritaskan pada masyarakat miskin yang ingin mengakses bantuan kepada pemerintah dan juga masyarakat miskin yang belum terdaftar dalam data base terpadu sehingga bisa mengajukan melalui layanan tersebut.

Lalu kesimpulan penilaian penelitian kualitas layanan Sistem Rujukan Terpadu yang diberikan oleh Posko GERTAK menunjukkan kualitas yang sudah baik. Hal ini dibuktikan menggunakan lima dimensi yang dipakai dalam mengukur kualitas layanan berdasarkan teori Zeithaml yang mengukur kualitas layanan Sistem Rujukan Terpadu posko Program GERTAK di Kabupaten Trenggalek sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* dalam layanan digunakan melihat bentuk wujud dari penampilan fisik saat melakukan pelayanan berupa penampilan dari petugas Posko GERTAK yang memakai seragam, ketersedianya sarana dan prasarana alat bantu dalam proses pelayanana ini juga sangat penting sekali, karena untuk menunjang dalam penyediaan layanan alat bantu seperti komputer, AC, tempat duduk, TV, layar monitor, nomor antrian, dll. Maka akan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan di Posko GERTAK dan membuat pelayanan menjadi nyaman.

Peneliti melihat dimensi ini dalam mengukur kualitas pelayanan sesuai indikatornya sudah baik. Pelayanan Posko GERTAK sudah memberikan layanan sesuai dengan indikator dan menjalankannya dengan maksimal.

2. Dimensi *Reability* mengukur kualitas pelayanan dari kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan. Indikator dalam pelayanan ini petugas cermat dalam melayani masyarakat dan melaksanakan standar operasional pelayanan dengan baik. SOP yang diberikan sudah mencakup semua pelayanan di Posko GERTAK. Dilihat dari kemampuan dan keahlian petugas yang dalam melayani masyarakat sudah baik dengan memanfaatkan alat bantu yang mendukung pelayanan.

3. Dimensi *Responsiviness* dalam kualitas pelayanan diperlukan sekali untuk mengetahui respon yang diberikan setiap layanan. Dimensi ini lebih kepada pengguna layanan yang menerima layanan di Posko

GERTAK. Dari beberapa indikator disampaikan petugas pelayanan di Posko GERTAK pegawai sudah merespon baik setiap keluhan masyarakat yang datang kesana sesuai yang dibutuhkan. Pelayanan di Posko GERTAK juga tidak berbelit-belit sehingga menimbulkan kesan yang positif bagi masyarakat. Sehingga pada dimensi ini melihat respon sudah baik dari masyarakat maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik.

4. Dimensi *Assurance* kemampuan pemberi layanan dalam memberikan jaminan kepada pengguna layanan. Jaminan ketepatan waktu yang diberikan saat pelayanan yaitu ada beberapa kendala yang dialami pengguna layanan memang sangat sulit untuk memenuhi penyelesaian pemberian bantuan dengan tepat waktu. Selain itu juga jaminan legalitas pelayanan yaitu peyung hukum yang mengatur masih belum selesai. Hal ini kualitas pelayanan dari jaminan yang diberikan masih cukup baik.

5. Dimensi *Emphaty* yaitu perhatian yang diberikan kepada pengguna layanan. Ketersediannya mendahulukan kepentingan masyarakat dengan sikap sopan,ramah,santun, dan tidak diskriminatif dengan menghargai setiap pengguna layanan sangat baik.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran agar kualitas pelayanan yang ada di Posko GERTAK Kabupaten Trenggalek semakin meningkat :

1. Melalui inovasi yang mempermudah dalam pelayanan di Posko GERTAK yang diberikan kepada masyarakat seharusnya dapat dilakukan secara maksimal. Penggunaan aplikasi dan pelayanan online perlu dilakukan sosialisasi terkait sistem baru yang dibentuk agar masyarakat mudah memahami dan pengaplikasiannya.
2. Bagi pemerintah terkait pelayanan di Posko GERTAK lebih mendisiplinkan kepada pegawai layanan sistem rujukan terpadu supaya memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Terkait data pengaduan segera ditindak lanjuti supaya tidak banyak berkas yang menumpuk dan masyarakat tidak terlalu lama menunggu hasil pengaduan.
3. Untuk lokasi pelayanan sistem rujukan terpadu seharusnya lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Seperti terdapatnya posko GERTAK di setiap kecamatan di Kabupaten Trenggalek.
4. Untuk menghindari missomunication seharusnya ada keterwakilan dinas terkait yang berada di posko GERTAK.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.

Dr Hardiyansyah. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasinya". Yogyakarta : Gava Media.

LAN, 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta: LAN

Gaspersz, V., 2011. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi : Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*. Bogor : Vinchristo Publication

Lijan Potlak Sinambela, dkk. 2010 *Reformasi Pelayanan Publik Teori dan Implementasi* Cetakan 10 di Terbitkan Oleh PT Bumi Aksara Jl. Sawo Raya No.18.

Mudrajad Kuncoro, *Ekonomika Pembangunan, Teori, Masalah dan Kebijakan*, (Yogyakarta: YKPN, 2002)

Pedoman Teknis Operasional Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah Kabupaten Trenggalek.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif*. 2006. Alfabeta: Bandung.

Husaini Usman & Purnomo Setiady Akbar. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara,

Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : R-Ruzz Media 2016

Matthew B. Miles et.al. (2014), *Qualitative data Research A Methods Sourcebook Edition 3*, London : SAGE Publication.

Haris herdiansyah, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Salemba Humanika,

Hasil Laporan Praktik Kerja Nyata, Yayang Kusuma. “ Strategi Bappeda Dalam Meningkatkan Layanan Melalui Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan (GERTAK) Di Kabupaten Trenggalek” Tahun 2018

Pedoman Teknis Operasional Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah Kabupaten Trenggalek.

JURNAL

Jurnal GERTAK vol : 1. Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Kabupaten Trenggalek. Jurnal Publikasi Pemerintah

Amelia Zahra,” Analisis Kualitas Pelayanan Kepersetaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Metro”, jurnal Administrasi negara, Volume 4 Tahun 2015, Universitas Lampung

Niken larasati. “Kualitas Pelayanan Program Jamunans Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di RSUD DR.M.Soewandhie Kota Surabaya”. jurnal Administrasi negara, Tahun 2016, Universitas Airlangga

Ainul Yaqin. “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser”. 2016. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Uniersitas Mulawarman.

Yenni Christina Marbun dan Utami Dewi, Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam, 2017.

WEBSITE

Dalam [http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan]. Akses 20 Febuari 2019.pukul 17.00

<https://www.bps.go.id/subject/23/kemiskinan-dan-ketimpangan.html>
Akses tanggal 15 Januari 2019

<https://www.trenggalekkab.go.id/kategori?page=119> Akses tanggal 19 April 2019. Pukul 15.00

UNDANG UNDANG

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2015 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan.

PERATURAN DAERAH

Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 9 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021.

Keputusan Bupati Nomor 188.45/271/35.03.001.3/2017 tentang tim koordinasi penanggulangan kemiskinan daerah kabupaten Trenggalek.

Keputusan Bupati Nomor 188.45/273/35.03.001.3/2017 tentang tim koordinasi agenda tujuan penghidupan berkelanjutan.

Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor: 188.45/66/35.03.026/2017 tentang Pedoman teknis operasional tim koordinasi penanggulangan kemiskinan daerah (TKPKD) Kabupaten Trenggalek

HASIL WAWANCARA

Hasil wawancara peneliti dengan mbak Lusi selaku pegawai layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK Kabupaten Trenggalek. Pada tanggal 28 Agustus 2019.

Hasil wawancara peneliti dengan Mbak Ayuk selaku pegawai pelayanan Posko GERTAK pada tanggal 26 Agustus 2019. Pukul 09.00 WIB.

Hasil wawancara peneliti dengan Bu Sunarsih warga Bendungan sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek. pada tanggal 6 Agustus. Pukul 11.00 WIB.

Hasil wawancara peneliti dengan Pak Darto warga Dongko sebagai pengguna layanan sistem rujukan terpadu posko GERTAK di Trenggalek. pada tanggal 6 Agustus. Pukul 12.00 Wib

Hasil wawancara peneliti dengan Pak Joko Suwarno selaku perwakilan dari Dinas Pendidikan pada tanggal 23 Agustus 2019. Pukul 14.00 WIB

Wawancara dengan Pak Mustofa selaku perwakilan dari Dinas Sosial pada tanggal 23 Agustus 2019. Pukul 09.00 wib.

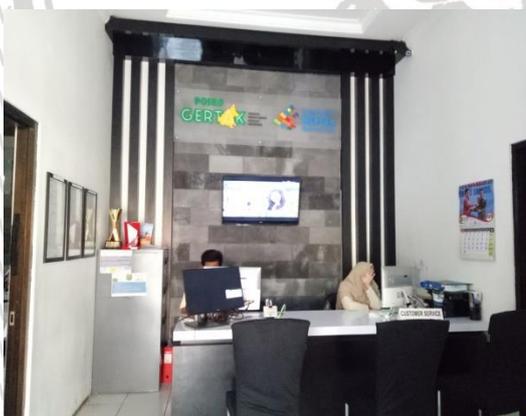
LAMPIRAN DOKUMENTASI

Dokumentasi peneliti dengan Kasubid Sosial Budaya BAPPEDA beserta pegawai Pelayanan Sistem Rujukan Terpadu GERTAK Kabupaten Trenggalek.





Dokumentasi peneliti dengan pegawai back Office Pelayanan Sistem Rujukan Terpadu GERTAK



Dokumentasi tempat pelayanan Sistem Rujukan Terpadu Posko GERTAK



Dokumentasi peneliti dengan masyarakat penerima layanan sistem rujukan terpadu Posko GERTAK

Transkrip Wawancara

Narasumber: Petugas Gertak Lusi

Keterangan:

- N1: Narasumber 1
- N2: Narasumber 2
- N3: Narasumber 3
- N4: Narasumber 4
- P: Penanya/Pewawancara

P: Senin sampe?

N2: Senin sampe rabu yo pakaian seragam, pakaian honorer di Trenggalek.

N2: Iki peraturan Bupati.

P: Kamis?

N2: Kamis jumat yo batik.

P: Apakah tempat pelayanan di SLRT sudah menciptakan lingkungan yang nyaman bagi masyarakat?

N1: Sudah

N2: Yo wislah

N1: Soalnya udah ada disabilitas kan kene,

N2: He eh disabilitas kuwi. Terus sebenarnya kursi ibu hamil diprioritaskan sing belakang-belakang kono. Terus lek nomor antrian kita kan sudah dibedakan lah.

P: Nomor antrian bagi?

N2: Fast track kan khusus untuk disabilitas, menyusui, usia tua, orang hamil.

P: Iku? Diprioritaskan mbek kuwi, nomor antrian sudah tersedia.

N2: Jadi kadang misalkan ada orang yang sepuh atau disabilitas sing depan front office, otomatis langsung ambil fast track.

P: Bagaimana proses layanan SLRT dapat memudahkan masyarakat?

N1: Kita sudah ada online, ada gertak online, ada gertak melalui media sosial, terus layanan..

N2: Jemput bola, Pasukan Pink kan.

N1: Kuwi lek SOP.

N2: Loh nggak, biasane Pasukan Pink kan ke sini, kayak gitu. Terus, sek sekarang itu sih rencananya Puskesmas ada di setiap desa. Jadi masyarakat gak langsung ke sini, bisa lapor ke desanya. Lapor ke Puskesmas yang ada.

P: Puskesmas ini fungsi ne sebagai Gertak yang di desa?

N2: He' eh, kecilnya ini lah intine sebener e. sekarang Puskesmas enek Puskesmas Pringapus karo Puskesmas Salamrejo sih. Masih iku. Kadang ada yang lapor, sekarangkan punya nomor Pusko sendirikan.

P: Oh pusko ada nomor sendiri?

N2: Itu biasanya ada orang sing lapor via pusko situ, via WA. Nanti mereka biasanya jawab KTP, KK, terus kita cek di sini, terus kadang kita juga minta orangnya langsung datang ke sini. Kadang via WA itu kan orang gak jelas maksudnya. Biasanya kita suruh orangnya datang langsung ke sini. Tapi kan sebelum mereka ke sini mereka sudah tau apa sekiranya yang harus mereka bawa.

P: Berarti kita ngasih tau persyaratan.

N2: He eh kira-kira persyaratane apa.

N1: Biar gak bolak balik orangnya.

N2: Iya biar gak bolak balik orangnya.

P: Apakah pelayanan sudah berjalan dengan baik dalam ketepatan waktu dalam pelayanan?

N2: Kalau sini ketepatan waktunya gak bisa diprediksi berapa menit. Soalnya setiap orang punya masalah sendirikan.

P: Tergantung berarti ya.

N2: He'eh. Kadang kitakan harus detail menanyakan mereka itu harus detail.

Mulai dari kondisi rumah seperti apa, pekerjaan apa, kalau misalnya punya

anak berapa kita tanya ekonomi anaknya seperti apa. Walau pecah KK misal e

ya memang ada anaknya sing masih bisa merawat dan mampukan

dipertimbangkan juga kan. Terus misal e mereka punya motor, motor apa kita

kan juga menanyakan harus detail. Biar bantuannya kuwi kan gak salah

tersalurkan. Jadi kadang kita butuh 5 menit sampai 10 menit untuk satu orang

itu.

P: Pelayanan kurang lebih 10 menit.

N2: Hm mm 10 menitlah. Sekitaran segitu. Kadang ya juga bisa lebih lek misalkan orangnya ngeyel, kayak gitu.

P: Sesuai dengan keperluan ya. Keperluan masyarakat. Sing paling lama bisa biasanya opo mbak ngurusi?

N2: Paling lama itu KIS bisa jadi, terus SPM juga kalau interviewnya harus itu, soalnya kalau SPM kan bantuan itu dikeluarkan mulai dari tandatangan sekda sampai pasiennya keluar.

P: Oh tandatangan sekda?

N2: Iya sing SPM itu loh yang. Nah itu, jadikan yang dapet SPM itukan bener-bener harus orang yang ga mampuu.

P: Sing yang ngasih tandatangan Sekda itu lewat Gertak ya mbak?

N2: Kan alurnya dari sini terus ke Dinkes baru ke Sekda.

P: Oh itu bedo karo sing biyen yo mbak?

N2: Sama, sing yang SPM. Dulu awakmu pernah gak nangani sing SPM pas magang dulu?

P: Bukane rumah sakit itu yang diberikan?

N2: Sharing, kalo SKTM itu rumah sakit, kalo SPM itu luar kota. Yang misale di rawat di Tulungagung, yang di Malang.

P: Oh yang harus ada surat rujukannya itu kan.

N2: He eh nah itu kan biasanya harus detail kan. Lebih ketat lagi daripada SKTM.

P: Berarti engko sing Sekda itu masyarakat sendiri?

N2: Hm mm. Sing langsung jalan masyarakat.

P: Berarti selama kurang lebih 3 tahun berjalannya Gertak ini, maksudku tepat ya.

N2: Insya Allah ya gitu. Soalnya kita sendiri yo punya tim Pasukan Pink itu yang sing gak masuk data kemiskinan ya itu, sing turun ya Pasukan Pink atau fasilitator SLRT. Nantikan kita mempertimbangkan yang sakit itu siapa, kalau misal kepala keluarga itu bisa dipertimbangkan juga. Soalnya kepala keluarga itu kan yang back up ekonomi. Pasti nanti sing cewek kasian juga. Apalagi misal punya anak, anaknya masih sekolah, itu biasanya jadi pertimbangan kita selama ini kan orang nganggepnya rumah.

P: Berarti dalam pelayanan ini banyak pertimbangan yang diberikan.

N2: Iya. Usia memengaruhi juga.

P: Opo e mbak sing memengaruhi juga?

N2: Biasane sakitnya apa, siapa yang sakit, apakah kepala keluarga atau bukan, punya anak berapa, usia berapa anaknya, tanggungan satu keluarga berapa

orang, pekerjaan, penghasilan, rumah yang ditempati rumah siapa, rumah sendiri atau rumah orang tua, atau ngontrak? Terus kalau selama ini kita patokannya dari sharing RSUD apa dari tembok, keramik, pakai apa masakannya? Listrik? Listrik juga nanya berapa watt? 450 atau 900 watt. Kalau 900 kan berarti pasti bisa sampe 100 kan bisa jadi.

P: Berarti sharingannya potongan dari rumah sakit itu masih tetap mbak?

N2: Masih, masih, masih tetap dipake.

N2: Mayoritas pengajuan di sini juga kan paling banyak KIS, SKTM.

P: SKTM berapa paling banyak?

N2: SKTM, tergantung dari hasil sharingan. Kalau misalnya rata-rata masuk data kemiskinan khusus e misal e masuk data 1 atau 2 itu bisa sampai 70 sampai 75-an, kalau masuk data kemiskinan desio/desius 1 dan 2 itu kan rendah ekonominya. Lek misal e 3 atau 4 standar lah. Itu kan udah mau lepas dari kemiskinan. Rata-rata mereka yo 50, 45 biasanya gitu. Soalnya wis lumayan survive.

P: Terus ada ketentuan yang sudah ngasih, ini kan 2 kali rombak, sekarang ada lagi gak maksimal 3 kali atau?

N2: Kalau secara aturan resmi gak ada, cuma kita harus mengedukasi mereka.

‘Loh pak ini kenapa bapaknya pakai SKTM? Kenapa gak pakai BPJS? Kalau pakai SKTM gak jatuhnya lebih mahal toh pak? Kan misalnya satu KK itu ada empat orang, empat orang itu misalnya pakai kelas tiga kan, kelas empat kan, eh, kelas tiga kan 22.500, kali empat orangkan satu bulan 102.000 kan, kalau dikalikan satu tahun kan 1 juta. Nah kalau bayar SKTM jadi kena, sekali masuk udah kena 2 juta, 3 juta. Kan sayang itu bisa dipake 3 juta, kayak gitu.

Terus kadang kalau mereka bilang ‘gak kuat bayar mbak’ pakai BPJS, kalau minta bantuan dari sini gimana? Kan di sini kan pasti ditanyainkan, Kalau misal sekiranya mampu, itu biasanya diedukasi BPJS Mandiri, terus dikembalikan lagi. ‘Kalau di sekitar ekonomi bapak, apakah bapak termasuk

orang tidak mampu, ada gak orang di bawahnya njenengan' kan soalnya Gertak itukan Gerakan Tengok Bawah Kemiskinan, di kembalikan ke mindset-nya mereka. Biar mereka gak terlalu bergantung sama SKTM dikarenakan cuma sementara.

P: Ini aku kan ada lima ya mbak, yang pertama itu bentuk wujud e. Wujud yang diberikan dalam pelayanan. Apakah kelengkapan dalam wujud pelayanan itu sudah sesuai? Seperti kursi, dan sebagainya?

N2: Oh pelayanan secara tangible? Kalau kursi pelayanan dan sebagainya sudah sih. Kemarin ada kursi rusak juga sudah diperbaiki, sudah dibeliin sarung kursi juga. Kita juga yo wis punya, komputernya sudah ditambah lagikan, jadi masyarakat bisa lihat posisi rumahnya di mana, bener gak rumah ini. kalau dulukan masih dua komputernya, sekarang sudah tiga.

P: Terus, keduakan tentang kehandalan dalam seorang pelayan.

N2: Pelayan front office? Apa back office sekalian?

P: Dua-dua ne.

N2: Kalau front office, kayak mbak Mifta itukan dari Psikologi. Jadikan mereka lebih bisa memahami kondisi masyarakat itu. Taulah caranya menangani itu.

Terus kadangkannya kelihatan juga orangnya mana bohong mana nggak.

Biasanya mbak Miftah juga tahu. Terus kalau dari sini kan punya ambulans juga, jadi ya gitu di sini juga ada yang background-nya perawat, ada yang IT.

Jadi ya gitu sesuai sama background-background mereka masing-masing.

P: Sesuai dengan bidang-bidangnya.

N2: Mungkin ya itu butuh menghadapi masyarakat itu kan karakternya beda-beda.

Kadang ada yang ngeyel, ada yang nggak. Untuk yang front office itu harus sabar-sabar banget sama mereka.

P: Opo ada teknik, baik front office ataupun back office ada teknik khusus dalam melayani masyarakat?

N2: Teknik khusus..

P: Yang diberikan, untuk ketelitian juga bisa, ben misal surat yang masuk itu gak macet..

N2: Ooh, misal ada orang lapor sama mbak Ayu, dicek data kemiskinan, diverifikasi, di interview, hasilnya apa, tindak lanjutnya apa, kalau misalnya menunggu survei, pasti berkas langsung ditaruh di belakang. Biasanya mbak

Ayu ngasih tau, ini ada kasus ini, berkasnya saya taruh menunggu survei, segera survei ya karena orangnya sakit parah, misalnya gitu. Misal harus ke kelengkapan, ya ditaruh menunggu kelengkapan. Nanti misalnya dua minggu sekali, atau sebulan kan biasanya kita ngecek, mana sih sing bener-bener urgent, misale menunggu survei itu mana yang urgent, terus kita itu.

P: Diutamakan yang urgent.

N2: Terus survei lapangan, layak apa enggak, kalau layak, kita kabari orangnya, kita cek lagi berkasnya apa yang kurang, kalau ada yang kurang kita kabari orangnya melalui SMS. Terus nanti orangnya ke sini, kita cetak lagi, kita arahkan ke dinsos minta rekomendasi, gitu. Kalau selama ini sih lebih kayak ke gitu.

P: Berarti tekniknya itu kerjasama satu tim ya mbak.

N2: Iya, kan gak mungkin bisalah pasti dari FO ke back office. Nanti orang back office yang turun lapangan. Kadang kalau gak memungkinkan kita minta tolong ke Pasukan Pink.

P: Harus tanggap, solid, dan harus ada musyawarah?

N2: Iya, soalnya pasti kita di sini bukan penentu keputusan. Hasil akhirnya bukan di sini. Tapi kita pasti komunikasi sama OPD masing-masing, di lapangan hasilnya seperti ini, karena di sini kan gak berhak untuk memutuskan.

P: Berarti yang memutuskan?

N2: OPD terkait tetep. Kayak kemarin ke Dinas Pendidikan itu survei kan, kita hasil lapangannya seperti ini, kalau masuk PDT berkas langsung masuk ke dinas pendidikan, kalau gak masuk PDT kita survei dulu, hasilnya seperti ini, kita komunikasikan ke dinas pendidikan, nanti yang membuat pengumuman sendiri, pengumuman mereka dapat beasiswa apa nggaknya kan tetap dinas pendidikan. Kita cuma ngasih tau mereka, kalau memang PDT yaudah langsung masuk.

P: Terus apakah ada standar operasional?

N2: Kalau SOP pasti ada yang di depan situ. Kalau orang sinikan paling biasanya bawa berkas KK, KTP, SKTM, biasanya paling minimal itu.

P: Pokoknya harus punya KK dan KTP.

N2: Iya, terus dari FO situ tetap nanti di bawa ke back office. Diverifikasi, divalidasi, terus nantikan tetap terkaitnya juga sama OPD masing-masing. Kiranya mereka butuh bantuan apa, masalah apa, butuh apa, di screening, dicek data kemiskinan, gitu.

P: Ada gambaranlah.

N2: Hm mm, kan sing alur SLRT kan yang itukan.

P: Jadi yang dipake justru yang di..

N2: He eh, kalau saat ini yo iku. Sebenarnya hampir sama yang membedakan itu sekarang ada puskesmasnya itu.

P: Kalau di desanya ada puskesmas, ya di desanya, tapi kalau gak ada ya tetap datang ke sini

N2: Hm mm, sementara kayak gitu. Ntarkan nanti rencananya 2020 kalau gak salah harus sudah ada puskesmas setiap desa. Rencananya sih kalau gak salah gitu.

P: Bagaimana proses rekrutmen petugas pelayanan? Apakah sudah sesuai dengan bidangnya?

N2: Kalau rekrutmen, iyo. Misale front office, backgroundnya memang psikologi. Kalau Mas Galuh ini kan backgroundnya TIK.

P: Sesuai, berarti sesuai gitu ya mbak.

N2: Mas Galuh ini apa backgroundnya?

N3: Informatika.

N2: Informatika.

P: Berarti menyeluruh, sesuai dengan bidangnya.

N2: Sesuai karo tugas dan tupoksinya mereka masing-masing.

P: Apakah pernah ada penilaian untuk pelayanan di Posko Gertak?

N2: Penghargaan kayaknya pernah sih, sing terakhir opo? Mbak Wil? Sing terakhir kita sing oleh golden?

N4: Government award.

N2: He mm, government award. Sing terakhir, oleh berapa kali yo?

N2: 2 atau 3 kali masuk ning jurnal kabeh. Hampir setiap tahun sih kita dapet penghargaan iku. Sing terakhir ikut JPIP iku yo mbak Wil.

P: Ini dalam pelayanan?

N2: Inovasi publik, pelayanan publik.

P: Inovasi pelayanan publik. Terus, apakah pernah ada penilaian..

N2: Mau penilaian apa?

P: Kalau..penilaian yang di..

N2: Evaluasikah?

P: Hm mm, dalam pelayanan

N2: Kalau evaluasi kita ada tiga bulan sekali. Iki sing ngumpulin seluruh OPD loh yo. Kadang kita 2 minggu sekali, 1 bulan sekali, 1 minggu sekali, Pak Kasubid sambang sini terus mereka mesti nanya permasalahan kita apa, yang butuh diperbaiki apa.

P: Berarti dia mengontrol?

N2: Iya, internal lah. Orang-orang sini tok.

P: Dalam pengontrolan Kasubid itu ada masalah yang besar gak? Pernah ada masalah besar gak yang sulit diatasi dalam pelayanan?

N2: Paling kasus yang paling gede, opo yo mbak Wil? Akeh yo?

N4: Opo?

N2: Paling ya mereka yang gak nerimo iku.

N4: Kasus paling gede? Sebenarnya semuanya sama ya, tergantung drama-dramanya.

N2: He eh tergantung orangnya menyikapi.

N4: Mereka sih kembali ke merekanya sendiri. Kadang mereka punya kenalan orang tinggi, duwe kenalan DPR, duwe kenalan Pak Bupati. Jadi mereka drama, tapi sebenarnya sama.

N2: Tapi kadang mereka onok sing moro-moro laporan nggone Pak Ipin ya. Ada yo Mbak Wil yo.

N4: Hm mm.

N2: Cuma kadang, tapi, Pak Ipin bukan tipe yang langsung menelan itu dengan cara mentah-mentah. Tapi dikembalikan ke kita dulu. Apa pernah ada orang

bikin laporan ke sini, terus tiddak lanjutmu seperti apa. Hasilmu nanya-nanya kayak gitu gimana. Yo sek mempertimbangkan iku lah.

N4: Kasus iku intine sama.

N2: Samalah cuma tergantung orangnya sendiri menyikapinya kayak gimana.

P: Jadi kebanyakan kasus itu dari masyarakatnya sendiri?

N2: He eh.

P: Solusi yang diberikan dari pelayanan apa mbak?

N2: Solusi tergantung, tergantung masalahnya itu di apa, misalnya dia ada yang curhat 'mbak, aku tuh janda, aku tuh bingung untuk hidup sehari-hariku kayak gimana. Anakku masih kecil-kecil, aku kerjanya cuma gini, gajiku segini, berartikan itu bisa jadi lebih ke biaya hidupnya dia kan. Kalau dia mengeluhkan penyakitnya dia, terus dia mau berobat. Solusi kita SKTM, SPM, KIS, kayak gitu. Kalau misalkan dia mengeluh rumahku kayak gini, bocor atau apa, pastikan RTLH, bantuan bedah rumah. Kalau misalkan dia ngeluh, 'mbak anakku sekolah di SMK sini, aku gak bisa membiayai sekolah anakku' ya itu pasti solusinya subsidi silang. Kalau sama SMK 2 kan kita kerja samanya itu subsidi silang. Tapi kadang mereka kan ngiranya KIP itu mintanya dari sini, padahal itukan gak dari sini. KIP kan dari pusat, yang bisa mengakses data dapodik-nya itu kan..

P: Di pusat?

N2: Sekolah. Sekolah bagian operator TU, jadi kita mengarahkan mereka ke TU. Jadi ya kadang mereka itu ke TU-nya langsung. Kadang mereka juga, masalah cerai juga tau yo mbak Wil yo ning kene, cuman kalau ceraikan kita gak bisa ya, cuman kita menerima laporan. Tapi kadang kita menyarankan, kalau gak salah cerai itu ada SKTM-nya juga, coba tanya-tanya sistemnya langsung ke pengadilan, biasanya sistemnya itukan kuota kalau cerai. Gitu jadi, setiap orang di sini itu kalau bisa keluar dari sini itu gak kosongan. Paling gak

mereka punya gambaran, walaupun kadang gak nyambung juga sih masalahnya mereka.

P: Kitaanggapi dan ngasih solusi ke mereka.

N2: He eh kayak gitu, tapi tetap masuk laporan.

P: Apakah instansi memberikan kotak saran, kuesioner penilaian pada masyarakat?

N2: Kalau rencananya sih iya, tapi sampai sekarang masih belum di itu..

P: Tapi belum ada kotak saran?

N2: Belum, tapi rencananya..

P: Masih rencana gitu ya mbak.

P: Kan ada Gertak di online dan sosmed, nek iku gak ada?

N2: Masih belum, tapi sini tidak menutup koyok masukkan dan kritikan orang secara langsung. Misalnya ada orang kasih saran yo kita masukkan gitu.

Kadangkan di buku tamu ada kolom saran, nah itu. Biasanya orang nulis di situ. Kalau ada kunjungan tamu dari mana saja mereka tulis di situ.

P: Apakah pemerintah memberikan prosedur secara cepat dan tepat bagi pelayanan pada masyarakat?

N2: Cepat dan tepat, kita pasti menanganinya secara cepat dan tepat. Makanya kalau bantuan SPM itu misalnya masyarakat lapor hari ini, paling nggak kita besok harus sudah turun lapangan kalau misal laporannya sore. Soalnya kalau SPM itu kan butuh cepet. Kasih waktunya 3x24 jam. Yo itu kita sebisa mungkin merespon kuwi secara cepat dan tepat. Kalau SKTM kan pasti langsung sehari kan, one day service. Kalau KIS dulu kan ada KIS Percepatan, yang sehari jadikan, sekarang sudah gak ada dihapuskan.

P: Dihapus karena?

N2: Dari pusatnya, memang memang gak bisa BPJS yang sehari jadi. Untuk sementara ya pakenya sharing SKTM itu, kalau masuknya di RSUD, kalau misalnya di posisinya di luar Trenggalek, kalau dia butuh ya SPM itu, bener-bener orang yang membutuhkan loh yo.

N: Pernah mengalami kesalahan input data. Kalau itu pasti gak mungkin setiap instansi gak mengalami masalah itu. Pasti pernah, biasanya gini, proses screening pertama di depan kan, dicek dia masuk di data kemiskinan apa enggak, kadang kesalahannya ngetik NIK ne opo apa kayak gitu kan, soalnya riskan banget. Misalnya dari awal gak masuk di data kemiskinan, terus ketika berkas itu di bawa ke belakang pasti ada yang ngecek lagi, sebelum di bawah ke Dinsos atau apa untuk tindak lanjut selanjutnya, pasti itu dicek lagi, kayak gitu.

P: Ooh dicek ulang?

N: Di cek ulang. Dua kali kayak gitu biasanya.

P: Banyak kesalahannya itu dimana? Di NIK?

N: NIK, terus... kuwi sih seng lebih ke iku, seng sering paling ngecek NIK iku.

P: Kalau SPM dan sebagainya? Ada nggak kesalahan?

N: Kalau itu koyok e enggak deh, Karena pas di screening awal, mereka salah ngecek di awal tapi di belakang kan pasti tetep dicek ulang.

N: Assurance, jaminan.

P: Apakah ada keterlambatan jaminan waktu pada masyarakat?

N: Jaminan waktu, nek kalau lamanya pelayanan ya tergantung kondisi masalah kuwi. Terus kalau jaminan waktu lama pelayanan, kita juga gak bisa menjanjikan. Mungkin ke itu sih, soalnya kan kita bukan pemutus hasilkan. Pasti kitakan.. dilimpah ne ke OPD yang lain. Jadi ndak iso ditarget berapa

bulan itu diselesaikan, berapa minggu itu diselesaikan, kecuali lek SPM kan butuh cepet kuwi.

P: Bagaimana kamu ngasih tau ke masyarakatnya? Bagaimana, seperti apa?

N: Biasa ne neng ngarep lebih ke kalo misalne permintaannya KIS, kalau KIS kan gak masuk ke data kemiskinan. Harus di (inaudible – suggestion: disesuaikan) dulu bu, tapi kita gak bisa menjanjikan kapan selesainya kita juga melihat berkas yang lain juga, sakitnya yang lain juga, soalnya kan yang pengajuan di sini kan juga banyak. Sambil menunggu itu, lebih baik ibu-nya daftar ke BPJS mandiri.

P: Lebih ke edukasinya ya

N: He'eh edukasi kuwi. Biar mereka juga gak terlalu mengarep-arep sini juga.

P: Apakah ada bantuan jaminan biaya yang diberikan dari instansi?

N: Biaya apa maksud e? Mereka suruh bayar apa?

P: Hm mm

N: Enggak sih, lek pelayanan itu enggak sih, semua kertas dari sini, map kalau orang gak bawa map kita juga menyediakan.

P: Non tariff ya mbak.

P: Apakah ada payung hukum?

N: Payung hukum? Kayak ne masih membuat.

P: Payung hukum masih membuat?

N: Hm mm, sebener e sudah diajukan lama sih tapi ini masih proses pembuatan kuwi (inaudible 5:13-5:15) yo iku, gitu.

P: Payung hukumnya?

N: Iyo (inaudible 5:18)

P: Lah, yang dilandaskan SOP ada landasan hukum itu gak dipake dari?

N: Kalo sing SLRT memang ada pusatnya, tapi sing dulu sing posko gertak sek diproses iku.

P: Sing Posko Gertak sek dibikinkan?

N: Hm mm.

N: Kemarin habis rapat bulan opo kuwi, prosesnya sekitar 50%.

P: Iki sek ning DPR?

N: Belum nyampe, masih rapat bagian BAPPEDA, OPD, karo sekda bagian hukum. Masih pembuatan rancangannya. Enek kok PPT ne, lek misal e kamu adakan engko iso lampirne.

P: Oh kelemahan ne iki di buat belum selesai?

N: Makanya yang sharing, itu kita ikutin RSUD, kalo yang dari RSUD verifikasi itu udah ada aturannya.

N: Sek masih Rapergub kalo yang sini.

P: Kalo yang SLRT ini payung hukumnya apa mbak?

N: Masuk pusat de e iku.

P: Apakah petugas sudah menerapkan 5S?

N: Senyum, sapa, salam, hahaha.

N: Yo lek iku kan wajib, cuman kadang kita gak bisa menyalahkan front office juga semisal mereka cara menjawabnya anggap orang lain itu gak enak.

Misalnya kurang ramah atau apa, tantangan ne yang di front office tuh ya

kayak gitu. Kan seharusnya pelayanannya pasti banyak, pastikan yo ada yang, sebagai front office kan pasti ada yang jenuh. Bisa juga kan kayak gitu. Yo kayak itu sih, tapi pasti kalau di front office pasti ditanyainnya kayak gini, “mohon maaf bu, ada yang bisa kami bantu?” “Ini sakit apa?” kayak gitu.

Paling nggak kita mengucapkan maaflah misal, “maaf bu kalo dari sini kita gak bisa menjanjikan apa-apa kalau misalnya butuh urgent, jenengan coba daftarkan ke BPJS mandiri” gitu. 5S tuh setiap front office pasti berusaha kayak gitu. Cuma ya kadang itu, orang kalau datang ke sini dengan emosi yang kayak gitu, kadang juga banyak yang harus ditangani, mungkin permasalahanne banyak, mungkin yo ada yang sing keceplosan, atau apa, kayak gitu.

P: Bagaimana Pemerintah menerapkan keadilan dalam memberikan pelayanan?

N: Adil kan belum tentu sama ya, keadilannya mungkin (inaudible 8:48) diprioritaskan. Sakitnya apa, kalau datang ke sini ada yang fast track ada yang regular, kayak gitu. Orang yang hamil fast track, yang sepuh fast track, kalo nggak kan yo wis ikut yang regular itu. Terus melihat penyakitnya juga yang ikut KIS, milih-milihnya ikut apa enggak kan juga kayak gitu.

P: Apakah misal ada kenalan ini terus dipercepat kayak gitu, pelayan tetap nanggapi apa enggak?

N: Kalau itu nggak, mungkin kalau Pasukan Pink iya. Misalnya mereka mau lapor, karena mereka memang sudah kenal ke kita, biasanya mereka langsung ke back office. Di back office mereka menceritakan permasalahan, ‘oh mereka butuhnya sharing SKTM’ sharing SKTM berarti ya gak papa mbak, monggo ditunggu sini, nanti (inaudible 9:42) saya taruh depan dulu, karena di sini kan hanya satu pintu (inaudible 9:47-9:52) nanti biasanya kita taruh depan. Terus orangnya pergi dulu nanti (inaudible 9:55-10:02).

P: Apakah instansi sudah bersikap mengharagai setiap laporan masyarakat?

N: Setiap masyarakat yang lapor ke sini pastilah dihargai dan ditanggapi.

Makanya kalau orang masuk ke sini dan keluar, paling nggak itu punya solusinya, walaupun sebenarnya laporannya itu nggak menyangkut apa yang ada di sini, kayak misalnya itu cerai atau apa itu.

P: Tetap kita merespon dengan baik?

N: He eh tetap kita respon mereka dengan baik. Mungkin kalau misalnya pengajuan beasiswa kita pasti jawabnya gini, “ya ini kita cuma mencoba aja nggeh pak, kita lihat tindak lanjut di lapangan nanti untuk adeknya tetap semangat untuk belajar, nanti semisal ini gagal masih banyak beasiswa yang di kampus, coba nanti sering-sering main-main ke bagian TU kampus itu, coba tanya informasi beasiswa” jadi mereka gak berharap lebih ke kita, jadi kita wis sebelum ada pengumuman apa itu, kita wis ngasih edukasi ke mereka, beasiswa tuh banyak macamnya, ada yang beasiswa Djarum atau apa, kayak gitu.

Transkrip Wawancara

Narasumber: Dinas Sosial

Durasi: 55:44

Keterangan:

- N: Narasumber
- P: Penanya/Pewawancara

P: Oh iya saya Yayang.

N: Dari fakultas mana?

P: Ilmu Sosial, Ilmu Politik.

P: Terkait pelayanan di posko Gertak. Di sini aku mau nanya alur pembuatan program yang diberikan dari Dinas Sosial ke Gertak itu apa aja Mas?

N: Yang difasilitasi oleh Dinas Sosial yang di posko Gertak pertama kita fasilitasi untuk kepengurusan. Kita Nanti yang memverifikasi di lapangan terkait dengan kelayakan yang masyarakat akan dapatkan bantuan dari Dinas Sosial.

P: Hm mm, verifikasi.

N: petugas kita, apakah itu melalui TKS kah? Atau pendamping PKH atau fasilitator SLRT ataukah Tagana? Nggeh.

P: Tagana itu apa Mas?

N: Taruna siaga bencana ini kan rekan-rekan kerja kita di lapangan mereka ini ada yang seperti Tagana ini mereka relawan kemudian fasilitator SLRT itu yang

memang mendukung program-program gertak itu kemudian pendamping PKH..

P: PKH yang di?

N: Nggeh, pendampingnya.

N: Terus TKSK, Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan. Nanti melalui teman-teman ini yang memverifikasi kelapangan, kadang mereka juga memfasilitasi untuk membantu kepengurusannya supaya dia bisa mendapatkan BPJS, karena aduan itu tidak harus melalui posko Gertak, kadang itu ada aduan melalui medsos, kemudian aduan masyarakat secara langsung, kemudian difasilitasi oleh teman-teman ini tapi tetap pintunya lewat posko Gertak.

P: Berarti BPJS Kesehatan di Dinas Sosial lebih ke BPJS ya pak?

N: Iya.

N: Itu salah satunya, kemudian yang lain banyak sebenarnya cuma kita itu kan kalau Dinas Sosial itu kan seperti brokernya masyarakat sosial jadi semuanya sebenarnya apa apa ke Posko Gertak hampir semuanya ke Dinas Sosial, cuma nanti kita yang membagi. Misalnya ini ternyata butuh bedah rumah kita rekomendasi.

P: Oh semua masuk ke Posko, ke Dinas Sosial dulu baru nanti disalurkan ke beberapa OPD.

N: Karena keseringan kan data-data kemiskinan-kemiskinan kita itu dasarnya kalau memang di situ ternyata tidak ada itu ada musyawarah desa, musyawarah Kelurahan, kemudian atau hasil survei kita, dasarnya juga bisa surat keterangan tidak mampu dari desa kemudian ada BPJS via macam-macam karena kita itu kan permasalahan sosial itu kan tidak hanya BPJS saja. Kemudian terkait dengan misalnya nya yang sering kesini itu karena kan macam-macam tidak hanya butuh BPJS tapi juga terkait dengan permasalahan sosial yang lain,

seperti jaminan hidup, itu kan bantuan sosial nya berupa uang itu juga lewat baznas kita ada tapi kalau kita kan lebih ter, lebih terencana kalau yang jaminan hidupnya dibiayai oleh APBN itu kan lebih terencana tapi baznas juga punya, nanti kita juga yang seringkali ngelink ke baznas atau kadang juga langsung dari Gertak ke Baznas.

P: Jadi ini ada kerjasama dengan Baznas ya dari Dinas Sosial sendiri?

N: Ada, pemerintah dengan Baznas.

P: Tapi sebenarnya BPJS Ini yang biayai dari Baznas?

N: Baznas, nanti kalau sudah misalnya sudah setahun, beberapa waktu Dinas Kesehatan punya program PBID, penerima bantuan iuran untuk jaminan kesehatan daerah, KIS tapi level daerah ya ya ini ini nanti kita akan migrasi kan kemarin kan terlalu berat nih kalau misalnya Baznas membiayai terus, setiap hari selalu ada yang ngadu ke kita kan 5,4,6 orang itu kan orang kalau di kali kan keluarganya sudah berapa? Nah terus berarti ini kan akan dimigrasikan ke BPD anggarannya ini melalui Dinas Kesehatan, akan terintegrasikan atau di migrasikan ke PBID, semula dibayarkan basnas nanti dimigrasikan dan dibiayai dari APBD yang anggarannya melalui Dinas Kesehatan.

P: Biasanya yang Baznas biayai itu kira-kira berapa tahap, maksudnya berapa tahun?

N: Nggak mesti ada yang 1 tahun ada yang kurang dari 1 tahun.

P: Itu gimana cara, maksudnya, kriteria kenapa kok dilempar atau di?

N: Ya nggak, mereka kan sudah termasuk BPJS Kesehatan yang dibiayai dari Baznas itu kan memang kategorinya miskin dan ini salah satu kategori nya memang masyarakat miskin. Kan kasihan kalau anggaran terus dibiayai dari Baznas sementara kan yang yang masyarakat harus ditangani itu kan terus bertambah setiap harinya, kalau tidak di migrasikan melalui PBID kasihan

Baznas nya juga, padahal kebutuhan Baznas itu kan tidak hanya membantu BPJS, ada bedah rumah, untuk penunggu pasien dari keluarga miskin ketika dia menunggu anggota keluarganya di rumah sakit.

P: Oh itu dikasih?

N: Ada.

P: Itu gimana anggarannya?

N: Anggarannya dari Baznas.

P: Berapa kira kira mas kalau yang..?

N: Kalau di Malang sama Surabaya itu kayaknya satu pasien sehari Rp100.000.

Kalau tidak salah, terus kita juga untuk mendukung yang pasien yang dirawat di Malang maupun di Surabaya, Dinas Sosial punya rumah singgah di sana yang ini untuk transit keluarga atau pasien utamanya keluarga yang miskin tidak mampu tadi ketika berobat di Malang Surabaya, ya, di sediakan rumah kita sewa. Jadi mereka bisa kan biasanya orang kan biasa dari kita ke mana..

Ke Surabaya maupun ke Malang itu kan kadang mungkin sekarang dia dicek misalnya, "operasinya mungkin 2 hari lagi pak atau tiga hari lagi" daripada wira-wiri ke sini Malang, ke sini, Surabaya, orang miskin juga, dari pada untuk wira-wiri, mereka akan menunggu disana terus di sana juga kita ada ada yang yang yang mengurus di sana, ada penunggu rumah singgah, itu ada karyawan kita, kemudian disana kita menyediakan kasur, untuk tempat tidurnya, kita juga menyediakan bahan mentah untuk mereka masak, jadi kita setiap beberapa bulan sekali ke sana berikan nasi, kadang juga telur, gitu. Jadi kalau ada orang ke sini misalnya mengadu sakit misalnya, "saya belum punya BPJS" misalnya, berarti nanti kita rekom untuk dapat BPJS. "Pak tapi meskipun nanti kita sudah punya BPJS kita tidak punya biaya untuk nanti di sana itu kan nanti tetap butuh makan". Nah itu juga kita rekomendasikan ke Baznas untuk dapat uang saku yang yang menunggunya. "Pak nanti di sana gimana nggeh?". "Nggeh nanti

kita tawarin rumah singgah nanti bisa dimanfaatkan free kalau memang kerso untuk masak sendiri di sana ada bahannya".

P: Berarti itu anggaran semua dari dinas sosial yang menyewa itu dari Baznas..? Dinas Sosial?

N: Iya, iya. Tapi kalau yang nunggu itu dari Baznas terus BPJS Sementara, ada yang dibiayai Baznas. Kalau sudah selesai kita migrasikan ke PBID tadi. Kemudian, biaya apa bantuan transport biasanya biaya transport ini adalah bantuan tidak kita merupakan uang tapi mereka diantar ke sana.

P: Oh, dari Gertak ambulan itu ya?

N: Iya, Gertak ambulans. Tadi bedah rumah sudah ya, adalagi kadang yang kalau yang SKTM itu langsung ke Dinkes. Kalau yang sharing anggarannya, sharing anggaran untuk membiayai kesehatan yang dia tidak, misalnya datang ke sini datang ke Gertak itu dalam kondisi sakit, dia kan tidak bisa langsung diberikan BPJS. BPJS itu kan yang di menurut perlakuan dan aturan yang sekarang itu yang diampu oleh Baznas itu bulan depan baru bisa aktif, tapi kalau kondisinya sekarang dia itu lagi sakit ya kita harapkan untuk keringanan biaya dan itu anggaran yg ada di Dinas Kesehatan biasanya itu langsung dari Gertak ke Dinas Kesehatan.

P: Oh yang Sharing SKTM ya pak?

P: Artinya Dinsos lewat gertak itu BPJS verifikasinya lewat..

N: Ke semuanya, semuanya, hampir seluruh program kita..

P: Ke semuanya?

N: Iya. Semua program yang ada di kita ini semuanya. Kalau memang mengadu langsung di sana mungkin terkait ODGJ, ODGJ yang dipasung. Berarti nanti kita juga yang mengampu, nanti bu Win itu juga yang mengampu, nanti untuk bagaimana pengamanan, penanganan ODGJ sampai dia bebas dari pasung,

dirawat, difasilitasi, melalui berbagai tim termasuk Dinas Kesehatan, kita, ada TNI Babinsa, Kamtibmas, Polisi, Rumah Sakit Umum Daerah itu nanti. Yaitu tadi kami, seperti kami, menyebutnya kami itu seperti makelar gitu. Kadang kami juga hampir sama menyelesaikannya. Kalau memang dia terkait dengan anak terlantar misalnya tidak ada yang mampu kita punya ada teman-teman p3a itu biasanya menyelenggarakan rehabilitasi sosial itu akan menyelenggarakan case conference di desa-desa untuk menyelesaikan permasalahan anak terlantar ini yang tidak punya pengampu, tidak punya orang tua, itu bagaimana nanti di case conference itu akan ketahuan siapa yang, siapa yang bagi tugas ini, itu, si ini ngapain, kayak gitu nanti semisal di case conference itu tidak ada solusinya, maka akan kami hubungi Panti, Panti Asuhan tidak hanya satu Panti, tapi juga banyak Panti yang kami hubungi gitu.

P: Terus keberhasilan program Dinas Sosial ini yang dibantu oleh gertak itu apa aja?

N: Keberhasilan yang dibantu oleh Gertak. Program Gertaknya atau posko Gertaknya? Sudah ke BAPPEDA?

P: Sudah.

N: Jadi program Gertak itu adalah program besar lintas dinas, lintas sektor, untuk penanganan kemiskinan secara terpadu, di dalamnya macam-macam, ada Dinsos, ada Dinas Kesehatan, ada Dinas Pendidikan, Dinas Pertanian, ada yang lain. Itu program Gertak itu seperti itu. Nah posko Gertak di sana hanya sebagai posko aduan masyarakat gitu. Jadi posko aduan masyarakat itu kenapa kok untuk mengadu, biasanya mereka itu orang-orang yang tadi saya sebutkan, butuh bantuan yang macam-macam, itu tadi dan lebih banyak laporan-laporan orang yang kadang tidak tercover dalam data kemiskinan, kalau sudah terdata dalam laporan kemiskinan kan biasanya sudah dapat PKH, sudah dapat bantuan pangan non tunai, dan sebagainya, itu biasanya sudah tercover dalam KIS atau BPJS Kesehatan, yang dibiayai dari pusat itu. Nah kalau yang dia duluan itu lebih banyak adalah orang yang belum tercover, kan tidak dengan

serta-merta ketika kita sedang meng-update itu langsung dapat bantuan, itu kan nggak, di sana masih, masih mengolahnya, kemudian menentukan sasaran nya siapa, 2 tahun kemudian baru bisa di dilaksanakan, jadi ya memang seperti itu.

Jadi kalau keberhasilannya itu itu dari posko gertak. Alhamdulillah Jadi sekarang ini kan lebih terintegrasi ya contoh "Oh kita untuk memberdayakan untuk mengangkat PKH" misalnya, program kami itu kan ada PKH, untuk dapat mengangkat drajat hidupnya KPM PHK supaya dia bisa lebih sejahtera, lebih mandiri, kita harus connect-kan dengan dinas dinas misalnya. Terkait karena apa mereka kan ada yang punya.. kebetulan kan kita juga pemberdayaan kan untuk kita beri kita bantu, kita fasilitasi, kita ada semacam Bimtek untuk supaya mereka punya usaha, ketika mereka sudah punya usahakan nanti ini menjadi tugas dinas yang lain kita kan juga perlu kerjasama dengan dinas lain dan ada dinas penanaman modal, PTSP itu beberapa kali juga membantu kita terkait kepengurusan seperti SIUP kemudian kemarin itu yang terakhir apa yaZ, IRT ya, pokoknya itu izin untuk industri rumah tangga itu kemudian ada Dinas Pertanian juga itu suka minta data ke kita ketika mereka mau memberikan bantuan- bantuan untuk benih-benih sayur, benih- benih cabai, kemarin itu juga datanya dari kita artinya apa, penanganan kemiskinan itu sudah sudah mulai dikeroyok oleh beberapa OPD. Itu indikator keberhasilannya seperti itu, mulai oleh beberapa dinas. Kalau dulu kan nggak. Mereka punya sasaran sendiri Kita punya sasaran sendiri. Dinas Kesehatan punya sasarannya juga, sekarang kan datanya jadi satu data kemiskinan nya, ya, tinggal dipakai jadi semuanya mengarah ke sana, sasarannya iya mulai ada walaupun belum sepenuhnya seperti yang sudah itu Dinas Kesehatan, Dinas Pertanian, kemudian PKP LH waktu itu ketika mau melaksanakan bedah rumah dari APBD.

P: Itu lewat Dinsos pak?

N: Mereka minta datanya ke kita. Pokoknya satu-satunya data yang dipakai untuk penanganan kemiskinan adalah data kemiskinan yang bersumber dari Dinas Sosial.

P: Berarti data base di posko Gertak juga dari Dinas Sosial?

N: Iya kemarin juga kalau bagian perekonomian itu ketika mau memberikan.. Mereka kan sebagai kepanjangan tangannya dari Kementerian ESDM, memberikan bantuan untuk masyarakat yang, masyarakat miskin yang mau pasang listrik baru. Nah jadi itu datangnya juga dari data kemiskinan, cuma waktu itu data kemiskinannya memang sudah benar-benar disahkan oleh PLN jadi PLN itu minta datanya ke Kementerian Sosial kan sama, data dari Kementerian Sosial dengan Dinas Sosial. Minta ke Kementerian Sosial mereka memilih, mereka mengolahnya entah apa yang dijadikan indikator, tapi mereka mengolah data itu dan dasarnya dari data kemiskinan itu untuk masyarakat yang bisa diberikan subsidi listrik, sampai sekarang mulai sudah ada komitmen itu dari program Gertak itukan komitmennya itu mengeroyok bagaimana caranya kemiskinan, penduduk yang rentan itu dapat ditangani oleh berbagai pihak.

P: Berarti untuk menyebutkan posko Gertak itu apa?

N: Posko Gertak itu hanya untuk layanan aduan.

P: Layanan aduan? Wadah ya berarti?

N: Iya jadi posko Gertak itu sebagian dari program Gertak.

P: Layanan Gertak itu kan ada 5 strategi ya. Nah itu berarti yang menurut, yang paling fokus kuncinya itu di mana dari strategi itu di posko Gertak?

N: Ya semuanya. Karena memang semuanya, saya tidak begitu hafal ya 5 strategi itu. Tetapi kan disana ada mutasi, standar nggeh, bagaimana caranya data ini bener-bener tepat sasaran Bagaimana data ini benar-benar valid itu kan di sana, Bagaimana masyarakat sampai ke tingkat Desa diberi kewenangan untuk melakukan musyawarah desa, musyawarah kelurahan menentukan yang ini miskin, yang ini tidak miskin, tapi tetap meskipun ini miskin ini tidak miskin

tetap diverifikasi menggunakan indikatornya kemiskinan itu untuk dimasukkan dalam aplikasi.

P: Kalau dari Dinas Sosial sendiri, indikator kemiskinan nya sama?

N: Sama, sama.

P: 41 indikator?

N: 41 indikator. Itu kan indikator kemiskinan nasional dan yang diakui oleh secara nasional memang itu mau ndak mau suka nggak suka kalau mau diakui kemiskinannya secara nasional pakai itu.

P: Terus kaitannya Dinas Sosial sendiri dengan gertak Apakah dengan adanya posko Gertak ini merasa terbantu?

N: Iyaa. Malah semuanya, bahkan kalau di sistem layanan terpadu Gertak bahkan dibeberapa apa di beberapa kabupaten itu kan dikelola langsung oleh Dinas Sosial cuma di sini bedanya nya lebih terintegrasi jadi posko Gertak langsung di tackle langsung dengan TPKD, tim penanggulangan kemiskinan daerah, langsung tackle langsung di sana, sehingga saat satu pintu di sana pelayanan untuk aduan kemiskinan langsung satu pintu itu bedanya di situ kalau di kabupaten yang lain di tackle sama Dinas Sosial. Kalau ini kan, ada di dalam TKPKD, TKPKD itu kan ada dinas sosial ada Bappeda ada macam-macam dinas, itu, jadi bedanya itu. Dan itu nilai plusnya di situ nanti kalau malah di Dinas Sosial mengkoordinir dinas yang lain akan kesulitan itu malah, betulnya ya seperti itu.

P: Database-nya jadi satu jadi seluruh dinas langsung tergabung? Jadi tidak ada tumpang tindih?

N: Tumpang tindih itu apabila bantuan sama loh ya, tapi kalau yang dikeroyok itu orangnya sama, itu ya memang yang betul seperti itu, jadi seperti PKH misalnya PKH itu kan di dalam data kemiskinan itu kan dibagi ke beberapa

desil nih desil 1 paling miskin, desil 2 miskin, desil 3 hampir miskin, desil 4 ini potensi miskin. Mereka ini yang PKH ini biasanya desil 1 dan desil 2, nah kewajiban dari pemerintah adalah mengeroyok bagaimana caranya D1 dan D2 ini bisa mendapatkan bantuan dari berbagai program kalau PKH itu kan dia juga dapat BPNP juga harus dapat KIP anaknya juga harus dapat, gitu. Tumpang tindih itu apabila bantuannya sama orangnya sama misalnya kami memberikan bantuan apa ya, bedah rumah misalnya, dari PKPLH ada, kemudian sudah selesai terus ada dinas lain membantu memberikan bantuan bedah rumah itu, kan tumpang-tindih kalau itu kan bantuannya sama tapi kalau PKPLH memberikan bantuan bedah rumah, Dinas Sosial memberikan mengurus bagaimana bisa mendapatkan KIS, kemudian bagaimana dia bisa masuk bantuan pangan, itu namanya bukan tumpang tindih..

P: Nggeh, tepat sasaran.

N: Sasarannya orang yang sama dan diharapkan akan segera keluar dari kemiskinan karena strategi kemiskinan itu kan ada dua mbak satu itu mengurangi beban, dua itu pemberdayaan, mengurangi beban itu seperti apa ya tadi bantuan misalnya PKH dia orang miskin punya anak, anaknya butuh sange untuk sekolah, butuh LKS dari mana belinya, dari bantuan PKH bisa diambilkan, dari situ bantuan PKH diperuntukkan untuk salah satunya itu, kemudian orang miskin ini butuh makan, dia dapat BPNT, bantuan pangan non tunai, kemudian ketika sakit orang ini harus benar-benar selamat, artinya ada pihak yang membantu dia supaya ketika dia sakit ada yang membiayai, nah dia dapat KIS, jadi beban mereka itu bisa di cover oleh pemerintah, diharapkan dia akan lebih berdaya dan penghasilannya misalnya bisa digunakan untuk yang lain, bisa untuk ditabung atau nyicil kredit mobil, kredit mobil gak mungkin, kredit sepeda misalkan untuk bantuan untuk, mungkin dia usaha kecil-kecilan gitu, itu strategi pertama untuk penghilangan beban terhadap PKH, pokoknya seluruh bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk menghilangkan beban kepada masyarakat miskin itu ya itu kalau pemberdayaan ini biasanya pemberdayaan secara ekonomi, misalnya mereka

setelah beban hidupnya kita bantu dari pemerintah mereka punya penghasilan toh mereka punya penghasilan agar bisa ditabung atau bisa nyicil, mereka perlu di Bimtek misalnya diberdayakan untuk mengerti membangun usaha misalnya, "saya punya keahlian ini pak. Tapi saya belum ahli banget mungkin butuh bantuan pemerintah supaya saya bisa lebih terampil", gitu itu berarti masuk ke pemberdayaan.

P: Ini dari PMD ya?

N: Pemberdayaan? Ini ada di Pernaker, di Komindak, ada di PMD, ada di kita ada sebenarnya, cuma tidak mampu mengcover semuanya tapi sebenarnya ada kita pemberdayaan Bimtek ada.

P: Apakah ada SOP sendiri dari Dinas Sosial ke Gertak?

N: Kita manut SOP nya Gertak.

P: Oh ikut SOP Gertak?

N: Iya. Kalau SOP kita sendiri juga ada sudah di tandatangani Kepala Dinas, sudah masuk sini, kalau SOP misalnya masuk rekomendasi tadi itu ada, tapi kalau SOPnya penanganannya di Gertak ya ada di Gertak, kalau begitu nyampe sini ya ikut ya SOP sini, gitu.

P: Kalau boleh tahu gimana pake SOPnya? Kan kalau dari bantuan kemarin itu kan ada bantuan KIS. Nah itu kan yang rekomendasikan kan apa yang si rekom, Gertak kan tidak bisa menentukan, itu gimana prosesnya?

N: Itu prosesnya misalnya dari Gertak ya ya atau aduan masyarakat lah kita akan minta tolong bantuan teman-teman yang tadi sudah disebutkan kami ini ada 2 kasus ini, mohon dicek di asesmen, menentukan ditemu kenali ini permasalahan seperti apa, kebutuhan program yang dibutuhkan apa, perlindungan sosial nya apa, ketika melewati identifikasi asesmen, pantaskah mereka mendapatkan bantuan, lihat rumahnya misalnya, "Pak rumahnya

ternyata bagus", tanya tetangganya mereka ini meskipun rumahnya bagus kadang orang rumahnya bagus sekarang belum tentu dia kaya, belum tentu dia mampu, kadang dia tanahnya bisa jadi ahli waris atau mungkin warisan dari orang tua, orang tua sudah meninggal, tanya ke tetangganya itu hidup sehari-hari nya gimana atau Pak RT nya, seringkali ada orang yang ini orang rumahnya bagus ya. Ya coba tanya dulu tetangganya atau pak RT, mampu nggak dia sebenarnya kalau memang dia sebenarnya tidak mampu, ya sudah dia memang berhak mendapatkan bantuan, layak mereka, sekalian kalau saya misalnya kalau sempat temen-temen langsung bawa formulir BDT itu langsung diisi sesuai kondisinya nanti minta koordinasi dengan petugas yang ada di desa petugas entry nya, itu entry data kemiskinan yang, kita kan sudah melatih petugas entry aplikasi kemiskinan di semua desa, kita masukkan sana, nanti biar dia di masukkan situ, nanti biar kita bawa ke pusat kan, datanya online dari pusat di mana pusat meranking masuk data kemiskinan. Tapi yang jelas kalau memang dia berhak mendapatkan bantuan teruskan bantuan itu, bantu untuk difasilitasi agar dapat bantuan koordinasikan dengan desa untuk mendapatkan bantuan gitu itu proses verifikasi nya seperti itu.

P: Kalau BDT yang ada di desa ini, BDT basis data terpadu itu dari perangkat desa atau ada orang sendiri?

N: Petugasnya?

P: Iya.

N: Ada yang dari perangkat desa, ada yang pokoknya orang yang ditunjuk oleh Kepala Desa dan dipercayai dan bisa dan bisa dan mampu untuk melakukan verifikasi.

P: Berarti itu desa yang menyetorkan ke Dinas Sosial?

N: Iya data awalnya tetap dari Dinas Sosial, nanti kalau memang di desa itu ada orang yang perlu diverifikasi misalnya, orang yang tidak mampu masuk data

kemiskinan, itu dicacah ulang dimasukkan aplikasi. Apabila ada orang miskin yang belum masuk data kemiskinan itu dicacah ulang dimasukkan ke aplikasi.

P: Kalau prosesnya seperti itu tapi hampir sebagian besar mungkin di Gertak itu aduan di Gertak itu ke kita Dinas Sosial, karena kita kan beberapa bidang. Nih ada kebakaran misalnya ada kebakaran lansia misalnya, kebetulan lansia ini ada kebakaran tolong di asesmen, seperti apa kondisi di sana, "Pak ini ternyata lansia ternyata ini anaknya ODGJ", "Pak ternyata dia di panggul kemarin dia ngopeni cucunya ini tidak punya orangtua cucunya ini tidak punya orangtua dan ini dia ikut ikut neneknya Ini sementara anak cucunya ini anaknya orang yang gila" misal, sementara bapaknya nggak tau ke mana, ya sudah kita dari Dinas Sosial kita tangani hal seperti itu toh, kami dari Dinas Sosial yang kebetulan mengurus KIS, yang mengurus perlindungan sosial langsung ke sana, kemudian di bidang rehabilitasi sosial ini penanganan ODGJ ke sana, kemudian p3a pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak ini terkait perlindungan anaknya itu anaknya bagaimana sudah punya akta atau belum? Nanti permasalahannya bagaimana, nanti ke sekolah gimana, nanti misalnya dia induknya orang satu keluarga yang bermasalah dia itu kan tidak akan mendapatkan bantuan, karena meskipun dia miskin ketika induknya tidak punya NIK, tidak punya identitas kependudukan, yaitu dia tidak akan mendapatkan bantuan kita, dari berbagai bidang ke sana untuk gimana kita tindak lanjutnya. Kalau Ibu Kepala Dinas maunya pelayanan tuntas terhadap PMKS, penyandang masalah kesejahteraan sosial, jadi ada aduan bagaimana dia secara tuntas bisa mendapatkan pelayanan itu soalnya tidak hanya kebakaran, yowis dibantu kebakaran, nggak, tapi penduduknya jelas tidak, dia sudah punya KIS belum, anaknya anaknya ada akta belum gitu dan ternyata punya ODGJ.

P: Pak sebelumnya PKH itu program dari pusat ya?

N: Pusat yang ada di daerah. Cuma kewajiban kita memang mendukung dan bersinergi dengan pusat.

P: Saya mau nanya sekilas dari indikator yang saya teliti kan pelayanan posko Gertak kan, ada Lima indikator yang saya pakai. Bagaimana pelayanan di posko gertak dari sisi dinas sosial?

N: Yang 5 itu apa memangnya?

P: Ini tangible, itu wujudnya dari di sana pelayanannya seperti apa, terus ada kehandalan itu dari pegawainya seperti apa? Terus tanggapan dan respon dari Dinas Pendidikan terkait pelayanan?

N: Dinas Kesehatan, Dinas Sosial?

P: Oh iya Dinas Sosial, maaf, terkait pelayanan di posko Gertak seperti apa? terus jaminan yang diberikan jaminan ada jaminan waktu, gimana melayani waktunya itu tepat dan cepat, dan empati, gimana pegawainya di sana seperti apa?

N: Sing pertama apa mbak tadi?

P: Dari, tangible ini ada indikator saya tanya gitu ya pak.

N: Iya, gak papa.

P: Apakah ada ketentuan bagi petugas pelayanan untuk memakai seragam di posko Gertak?

N: Kan yang mengurusinya kan BAPPEDA sebenarnya kepegawaian mereka, cuma selama ini kan mereka memang pakai seragam yang kalau di Trenggalek ini kan mereka kan non PNS, untuk teman-teman kita yang non PNS pakai seragam yang sudah ditentukan secara pakaian yang seperti ini teman-teman ini, seperti ini seragamnya, itu kalau seragam ya, terus?

P: Apakah di posko gertak sudah memberikan pelayanan yang nyaman?

N: Insya Allah, sudah.

P: Terus proses pelayanan di posko Gertak itu apa memudahkan masyarakat?

N: Iya. Mereka gini kalau memang mereka ada butuh konsultasi mereka juga telepon ke kita.

P: Oh iya hm mm, dari back officenya.

P: Apakah adanya post converter ini dapat memudahkan akses pelayanan, pelayanan pemerintah?

N: Iya, hm mm.

P: Contohnya seperti tadi ya pak.

N: Iya-iya. Contohnya seperti tadi pelayanan satu pintu jadi lebih memudahkan untuk mengkoordinir juga kita lebih selama ini sebelum ada program terintegrasi seperti ini, sepertinya ini Dinas Sosial ya kerjain yang tugasnya Dinas Sosial aja. Sekarang kan mulai-mulai anggapan seperti itu kan sudah mulai hilang kita juga sudah biasanya juga ada yang kerja sama dari Dinkes misal dia bilang apa misalnya seperti itu lebih mudah memang relatif lebih mudah.

P: Jadi sebenarnya kalau ada pengaduan itu posko Gertak yang memilah harus ke mana gitu ya pak ya?

N: Hm mm betul.

P: Apakah di kelengkapan ruang di posko gertak itu sudah memuaskan dari pihak Dinas Sosial?

N: Iya, sudah. Sebenarnya program posko gertak itu kan namanya SLRT, nggeh, saya itu melihat beberapa kabupaten yang lain, tidak sombong ya, cuma kok lebih apik Trenggalek ya.

P: Udah ada kunjungan kerja pak?

N: Kita nanti besok ada Lamongan mau kesini studi banding terus nanti ada Probolinggo sebelumnya ada Kabupaten mana lagi itu sebelumnya sudah banyak yang ke sini, terus ke depan tanggal 18 ini ada dari Lamongan ke sini kemudian ada Madura tanggal 24 Kalau nggak salah mau studi banding gitu mau niru jadi pelayanan di sini seperti apa, ya masih banyak sebenarnya yang perlu ditingkatkan, tapi kan tidak ada salahnya kalau kita saling memberikan masukan.

P: Lebih ke kehandalan. Apakah ada teknik dari petugas pelayanan posko Gertak ini untuk menjaga ketelitian dalam pelayanan?

N: Teknik nya itu ditanyain satu-satu ketika ada yang mengadu mereka kalau ada teman yang lulusan psikologi mereka itu kan juga melihat melihat mimik wajahnya nya, ada cerita orang datang ngakunya gak punya duit tau-tau diajak ngobrol ternyata datangnya bawa mobil. Ya itu salah satu ya mungkin indikator ketelitian dari teman-teman kan itu ya memang temen-temen di sana itu karena letaknya di sana masih harus di diawasi lagi lah lebih soalnya kan di sana kan mereka tidak punya orangtua Bapak ibunya di BAPPEDA, jauh toh jadi itu salah satu pengawasan aja tuh kalau memang di sini ternyata ada sesuatu yang harus kita tanyakan ya kita tanyakan gitu.

P: Apakah di posko gertak memiliki standar operasional?

N: Ada.

P: Menurut bapak, kalau payung hukum bukan ranah sini ya, BAPPEDA yang tau?

N: Hm mm.

P: Kalau empati, menurut bapak, apakah pelayanan di sana sudah apakah petugasnya sudah menerapkan 5S apa salam senyum?

N: Setau saya kok iya, sudah setahu saya. Saya kan nggak setiap hari ke sana.

P: Kalau responsif tanggapan. Apakah dari pemerintah atau Dinas Sosial sudah memberikan prosedur yang cepat tepat bagi pelayanan yang ada di posko Gertak?

N: Dari dinas?

P: Iya.

N: Kalau untuk pelayanan pengaduan itu kan SOP yang dipakai SOP Gertak begitu mereka mau mendistribusikan aduan itu misalnya ke Dinas Sosial di sini kan ikut SOPnya kita SOP-nya kita penanganan kita jadi ya gitu. Tapi tetap kita komunikasikan dengan sana misalnya apa "Saya ini tadi ke gertak. Apakah belum belum sampai ke Dinsos" misalnya gitu nanti kita tanyakan ini misalnya yang "anu pak Kita Masih proses kita masih kita proses ini ada persyaratan yang kurang", misalnya gitu terus misalnya ada masyarakat "Pak saya ke Posko Gertak Kok belum Kok belum dilayani Kenapa?" misalnya gitu "Oh ini Pak ternyata memang dia ini tak minta kesini lagi untuk melengkapi administrasinya lagi karena belum ke sini" gitu kemarin gitu kadang masyarakat ada yang menyalahkan dinas sosial tapi sebenarnya itu harus lewat Gertak, dia ini sudah sampai sini Oleh Pak Budi, "ini sudah dikasih tahu pak ini harus butuh administrasi ini, kalau di Surabaya harus ada rujukan Pak kalau nggak ada rujukan nanti tidak bisa dilayani di sana" gitu terus nganggone dia ke RS Soepomo. Terus akhirnya dia cerita kalau pemerintah Trenggalek ini tidak mau melayani dia padahal itu tadi..

P: Yang masuk lewat sini itu yang mengajukan siapa Pak?

N: Yang mana?

P: Maksudnya yang masukkan ke sini?

N: Kan lewat posko Gertak juga.

N: Iya kan dari posko Gertak juga nanti "nanti panjenengan kurang administrasinya, kalau panjenengan butuh kan ada biaskes maskin yang biaya bantuan kesehatan untuk masyarakat miskin yang itu dibiayai dari provinsi itu" itu yang ada di rumah sakit rumah sakit tertentu seperti ada di dokter SK Tulungagung, ada di Malang Saiful Anwar, ada di Dr. Sutomoyang saya melayani ini dari beberapa diantaranya dan untuk penyakit tertentu itu kan tetap menggunakan rekomendasinya Dinas Sosial "tadi panjenengan kalau memang tidak ada surat rujukan dari Puskesmas atau Rumah Sakit sini di sana tidak akan dilayani" begitu dia meluncur ke sana bilanginya tidak dilayani oleh dinsos. Padahal kita juga nunggu kita nunggu orang ini kok nggak datang-datang gitu.

P: Tapi akhirnya dia terlayani Pak?

N: Sudah.

P: Apakah ada payung hukum dalam pelaksanaan di posko Gertak Pak?

N: Ini masih mau menyusun Perda nya jadi sekarang ini kita ada dua Perda yang mau disusun Perda ini 1 tentang penanganan kemiskinan yang didalamnya ada Gertaknya. Perda tentang Kesejahteraan Sosial itu yang di dalamnya termasuk kelompok kan dikatakan tidak hanya miskin tapi ada kelompok rentan seperti disabilitas, ODGJ, korban kekerasan dan yang lain terlantar dan sebagainya Itu kan ada di Kesejahteraan Sosial nah kami lagi menyusun Ini perdanya. Nanti kalau sudah selesai kita tahun depan akan merencanakan untuk penyusunan Pergub. Pergub kan tidak bisa kalau tidak Perdanya tidak ada.

P: Berarti peraturannya, Perda nya masih proses ya Pak belum disahkan?

N: Iya, hm mm, secara hukum posko Gertak itu di mana posisinya kalau terkait dengan kemiskinan itu kita ada tim..SK, SK yang ditandatangani oleh ketua TKPAD. Di sana posisinya kan tim penanggulangan kemiskinan daerah itu

kan macam-macam anggotanya, sekretariatnya posko Gertak itu. Nah itu ya.

Kalau salah satu bukti legalitas posko Gertak ya ada di SK TKPAD.

P: Menurut Dinas Sosial sendiri apakah pelayanan di posko Gertak pernah mengalami kesalahan penginputan atau kesalahan lainnya?

N: Pernah itu mungkin dulu pas awal-awal kita evaluasi ada orang yang kadang dia ini beberapa orang ini orang miskin ternyata ngaku miskin dia ini memakai beberapa apa gambar rumahnya gambar rumah orang miskin itu dipakai beberapa orang dibelakang foto dari sini dari sini.

P: Bukan rumahnya asli?

N: Bukan.

P: Ooh..

N: Nah itu sudah kita evaluasi, pada akhirnya ketahuan juga.

P: Itu kesalahannya dari orang Gertak atau dari tim lapangan atau dari masyarakatnya?

N: Waktu itu kan masih aduan.

P: Oh masih pengaduan.

N: Jadi masih ketahuan kalau memang ada kebohongan sekarang verifikasi nya lebih itu tadi lebih banyak orang yang terlibat di dalamnya tidak hanya pasukan pink mungkin Bappeda juga menyampaikan dan pasukan pinta dia tidak hanya pasukan pink kalau Dinas Sosial tidak hanya pasukan pink Tadi macam-macam teman kita ada pasukan pink ada Tagana, dan sebagainya.

P: Itu yang di bawah naungan Dinsos ya?

N: Bahkan Pasukan Pink pun walaupun itu dibiayai dari Bappeda tapi seringkali kita mintain tolong kalau untuk kalau dia yang paling dekat dengan warga yang

memang dia duluan tadi misalnya kebetulan rumahnya di tanggul, Desa manggis, ada teman di sana. Ya udah mereka ke sana gitu sekarang sudah kita kondisikan jadi teman-teman yang di lapangan itu meskipun dia itu program PKH sudah kita kondisikan kalau jenengan tidak hanya program PKH, kamu merespon untuk kasus-kasus di luar PKH itu yang lain juga seperti itu. Tagana pun juga seperti itu meskipun dia tanggap bencana beberapa teman itu ya respon banget kalau memang dibutuhkan verifikasi dibutuhkan assessment layak atau nggak butuh bantuan apa.

P: Kalau dari evaluasi sendiri posisi katak itu seperti apa Pak?

N: Kelembagaan. Karena dia ini kalau mau dikatakan unit pelayanan teknis, itu harus dibawah dinas tapi kalau mau nanti dia mau masuk UPT nanti kan, padahal sifat dia itu mengkoordinir beberapa dinas gitu jadi masih itu nanti ya. Bentuknya itu tadi mungkin Perda yang akan kita susun bakal kita bahas moga-moga posisinya posko Gertak ini jelas.

P: Tapi gak ada masalah ya pak?

N: Gak ada masalah sejauh ini. Daripada kita hanya berfikir terfokus mau memikirkan masalah "ini sebenarnya posisinya gerak ini gimana loh", "dimana dia sebenarnya" masyarakat kita tidak kita layani, mending seperti itu sambil jalan nanti Perda nya semoga jelas, bisa, toh masyarakat juga yang dilayani sudah banyak sudah puluhan ribu 10.000 berapa gitu.

P: Pada akhirnya seluruh daerah harus ada Gertak ya Pak?

N: Gak juga, tergantung daerahnya mengajukan atau tidak