

# Pelaksanaan Pelayanan Sistem Aplikasi Pendaftaran Peserta Jaminan Sosial Kesehatan Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Pekanbaru

Muhammad Amin<sup>1</sup> Sufian Hamim<sup>2</sup>

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution  
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia  
muhammadamin@student.uir.ac.id sufianhamim@soc.uir.ac.id

Received : July 21, 2024;

Accepted : 30 Juli 2024

## Abstract

*With the presence of this form of service in information technology innovation provided by BPJS Health in the form of the Mobile JKN application, as well as with the various features provided as well as the socialization that has been carried out, it is felt that it is still unable to provide a significant increase in the development of the community that uses this application innovation. The innovative form of service provided and implemented has given rise to various perceptions from the public as BPJS Health or JKN participants. Different perceptions of individuals in seeing an object or problem, whether it is good or bad, are something that really needs to be considered, especially in implementing service innovation through the Mobile JKN application. The aim of this research is to determine the implementation of the Health Social Security Participant Registration Application System service at the Pekanbaru City Health Social Security Administering Body Office and the inhibiting factors. The research method used is a quantitative method with data collection through interviews, questionnaires, observation and documentation. The population and sample in this study are the Head of the Office who knows the Implementation of the Social Security Health Participant Registration Application System Service at the BPJS Office, the Secretary, employees and the community who administer BPJS.*

**Keywords:** *Implementation, Service, Social Health Security*

## Abstrak

Dengan hadirnya bentuk pelayanan dalam inovasi teknologi informasi yang diberikan BPJS Kesehatan berupa aplikasi Mobile JKN ini, serta dengan berbagai fitur yang diberikan juga sosialisasi yang telah dilakukan namun dirasa masih belum mampu memberikan peningkatan signifikan dalam perkembangan masyarakat yang menggunakan inovasi aplikasi tersebut. Bentuk inovasi pelayanan yang diberikan dan dijalankan tersebut menimbulkan berbagai persepsi dari masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan atau JKN. Persepsi yang berbeda pada individu dalam melihat suatu objek atau masalah apakah itu baik atau buruk, menjadi hal yang sangat perlu untuk diperhatikan khususnya dalam pelaksanaan inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN ini. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Sistem Aplikasi Pendaftaran Peserta Jaminan Sosial Kesehatan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, angket, observasi dan dokumentasi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Sistem Aplikasi Pendaftaran Peserta Jaminan Sosial Kesehatan di Kantor BPJS, Sekretaris, pegawai dan masyarakat yang mengurus BPJS.

**Kata Kunci :** *Pelaksanaan, Pelayanan, Jaminan Sosial Kesehatan*

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan sebuah unsur yang wajib hadir di suatu negara dan dilaksanakan oleh aparatur negara yang dimana unsur tersebut merupakan bagian dari tugas penting pemerintah atau negara. Tujuan hadirnya pelayanan publik ialah untuk melayani masyarakat secara baik dan optimal demi mencapai tujuan negara yang salah satunya ialah mensejahterakan warga negara atau masyarakatnya. Proses pelaksanaan pelayanan publik secara terus-menerus dilakukan oleh aparatur yang berwajib dengan serangkaian upaya agar dapat memberikan pelayanan secara prima dalam pemenuhan jasa ataupun barang kepada masyarakat.

Dapat dipahami pula sesuai pengertian pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik diberikan kepada masyarakat dengan berbagai macam pelayanan termasuk pelayanan berbentuk jasa dan/atau pelayanan administratif yang berupa pelayanan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan ini memiliki tujuan guna meningkatkan serta mewujudkan kesejahteraan serta pemerataan kualitas hidup, juga meningkatnya derajat kesehatan dan status gizi pada masyarakat Indonesia.

Pelayanan kesehatan yang diperoleh, terdiri dari semua fasilitas kesehatan, yaitu: fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, dan fasilitas kesehatan lainnya yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Jaminan Kesehatan Nasional merupakan program pelayanan kesehatan dari pemerintah yang berwujud BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan dan sistemnya menggunakan sistem asuransi. Dengan adanya JKN, setiap masyarakat memiliki kesempatan besar untuk melindungi kesehatan mereka dengan lebih baik.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan selaku badan pemerintah yang didirikan pemerintah Indonesia dan bertanggung jawab untuk menjalankan serta mengurus pelayanan kesehatan yang akan diterima oleh masyarakat Indonesia ini, memiliki tujuan yakni tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui pemeliharaan seluruh warga negara Indonesia serta penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional yang berkualitas tanpa diskriminasi dan merata.

Dengan tujuan tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui pemeliharaan kesehatan yang berkualitas yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan Indonesia, tentu diperlukannya upaya-upaya yang dapat mewujudkan tercapainya tujuan tersebut. Melalui kemajuan teknologi informasi atau e-Government dan mencapai tujuan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan yang berkualitas, BPJS Kesehatan Indonesia meluncurkan sebuah inovasi berupa aplikasi mobile JKN yang dirilis pada tahun 2017 lalu. Dihadirkannya aplikasi mobile JKN ini dirancang untuk mempermudah peserta BPJS Kesehatan atau masyarakat dalam menyelesaikan atau mendapatkan layanan terhadap kepesertaannya di Program JKN dan meminimalkan atau mentiadakan hambatan-hambatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dengan hadirnya bentuk pelayanan dalam inovasi teknologi informasi yang diberikan BPJS Kesehatan berupa aplikasi Mobile JKN ini, serta dengan berbagai fitur yang diberikan juga sosialisasi yang telah dilakukan namun dirasa masih belum mampu memberikan peningkatan signifikan dalam perkembangan masyarakat yang menggunakan inovasi aplikasi tersebut. Bentuk inovasi pelayanan yang diberikan dan dijalankan tersebut

menimbulkan berbagai persepsi dari masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan atau JKN. Persepsi yang berbeda pada individu dalam melihat suatu objek atau masalah apakah itu baik atau buruk, menjadi hal yang sangat perlu untuk diperhatikan khususnya dalam pelaksanaan inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN ini. Sehingga dapat diketahui pendapat atau tanggapan masyarakat dalam pelaksanaan inovasi tersebut dan melihat serta memperbaiki kekurangan maupun hambatan yang diungkapkan masyarakat melalui pendapatnya guna mencapai tujuan utama BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas khususnya melalui aplikasi Mobile JKN.

Hadirnya mobile JKN dalam perkembangan teknologi terkait pelayanan publik di Indonesia, dirasa perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap persepsi atau opini publik guna melihat respon publik atau masyarakat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan oleh BPJS Kesehatan dengan hadirnya aplikasi mobile JKN ini. Melalui pemanfaatan teknologi dan inovasi diharapkan persepsi publik pada pelaksanaan inovasi pelayanan berupa aplikasi Mobile JKN yang dilakukan BPJS Kesehatan Indonesia mampu di deskripsikan dan dianalisis sehingga mampu melihat tanggapan dan apa yang dirasakan publik dan instansi mampu menambah kelebihan maupun memperbaiki kekurangan yang dialami publik.

Pada saat sekarang ini adanya kemudahan bagi masyarakat yang mengurus kartu BPJS secara online, dibandingkan pengurusan offline masyarakat atau peserta harus mendatangi kantor BPJS dan mengantri sesuai nomor antrian serta mengurus pendaftaran secara manual yang mana terkadang tidak bisa selesai dalam satu hari dan peserta atau masyarakat harus datang kembali ke Kantor BPJS. Pembayaran iuran NPJS juga tidak bisa dilakukan secara langsung di Kantor BPJS harus datang ke bank sesuai dengan bank yang ditentukan. Pengurusan secara offline ini tentu saja sangat merepotkan namun karena keterbatasan peserta atau masyarakat dalam menggunakan aplikasi handphone maka banyak masyarakat yang lebih tertarik untuk mengurus kartu BPJS ini secara offline.

Pelaksanaan BPJS kesehatan diselenggarakan berdasarkan beberapa prinsip yaitu, diselenggarakan secara serentak di seluruh Indonesia dengan azas gotong royong sehingga terjadi subsidi silang, mengacu pada prinsip asuransi kesehatan sosial, pelayanan kesehatan dengan prinsip managed care dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang, program diselenggarakan dengan prinsip nirlaba, menjamin adanya probabilitas dengan ekuitas dalam pelayanan kepada peserta, adanya akuntabilitas dan transparansi yang terjamin dengan mengutamakan prinsip kehati-hatian, efisiensi dan efektifitas. (sumber:<https://id.m.wikipedia.org>)

Efeknya sudah tentu melimpahnya beban kerja organisasi dalam mengakomodir hasrat masyarakat umum untuk mendapatkan kesejahteraan melalui kebijakan sosial (social policy) pemerintah republik Indonesia, melalui undang-undang no 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial.

Masyarakat yang belum terlayani masih lebih besar dibandingkan masyarakat yang sudah terlayani. Kenyataan tersebut disebabkan selain karena faktor geografis juga oleh lemahnya petugas, baik secara administratif maupun teknis. Kenyataan tersebut tidak saja disebabkan oleh berbagai hambatan sebagaimana disebutkan diatas, melainkan masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti dalam memberikan pelayanan pengurusan kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Kesehatan tidak diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan Badan penyelenggara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam model New Public Service, pelayanan publik berlandaskan pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak di antara warga negara, karena pada dasarnya rakyat itulah yang merupakan pemegang kekuasaan tertinggi, berkonsekuensi logis pada konsep bahwa sejak dalam statusnya yang didalam kodrati, sampai ke statusnya sebagai warga negara, manusia memiliki hak yang karena sifatnya yang asasi tidak akan mungkin diambil alih oleh siapapun yang tengah berkuasa.

Setiap peserta BPJS Kesehatan diwajibkan membayar iuran yang besarnya ditentukan kemudian. Sedangkan untuk warga miskin, iurannya ditanggung oleh pemerintah melalui program bantuan iuran. Menjadi peserta BPJS tidak hanya diwajibkan bagi pekerja sektor formal, namun juga bagi pekerja informal. Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayarkaniuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan.

Perjalanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan memasuki tahun ketiga sejak diluncurkan. BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebaiknya mampu menyempurnakan sistem pelayanan pendaftaran sebelum menambah peserta. Selain itu, yang tidak boleh dilupakan ialah menambah jumlah fasilitas kesehatan, dan menyediakan faskes yang mampu melayani peserta dengan baik dan memuaskan, serta meningkatkan kualitas layanan.

Dikantor BPJS Kesehatan kota Pekanbaru, didapati adanya masalah dalam pelayanan pendaftaran peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan dari observasi yang peneliti lakukan kepada peserta BPJS Kesehatan di kota Pekanbaru, terdapat beberapa masalah dalam pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan, antara lain: Masih banyak penduduk Kota Pekanbaru yang belum menjadi peserta BPJS Kesehatan Online yang mana dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat untuk mendaftar secara online. Sumber daya manusia yang sesuai dengan keahliannya untuk memberikan pelayanan dalam menjawab dan membantu para calon peserta yang bertanya tentang informasi, baik itu pengisian formulir atau hal-hal yang berkaitan dengan sistem pendaftaran, masih sangat minim dan kurang kompeten.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Konsep Administrasi Publik**

Menurut Siagian (2003:2) administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Atmosudirjo (dalam Zulkifli, 2005: 17) menyatakan bahwa administrasi merupakan seperangkat kegiatan tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan sekaligus berlangsung didalamnya.

Administrasi menurut Reksohadiprawiro (dalam Widjaja, 2004: 37) adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta lain.

## **Konsep Organisasi Publik**

Menurut Siagian (2003:6) organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Robbin (2000:4) "organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan".

## **Konsep Manajemen Publik**

Menurut Prajudi (dalam Syafiie, 2003:268), manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu.

Pendapat Siagian (2003:5) manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi.

Menurut Haiman (dalam Manullang, 2004:1) manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

## **Konsep Kebijakan**

Menurut Willian N. Dunn analisis kebijakan menggunakan berbagai metode pengkajian untuk menghasilkan informasi mengenai masalah-masalah kebijakan, masa depan kebijakan, tindakan kebijakan, hasil kebijakan dan pelaksanaan kebijakan. Masalah kebijakan (Policy Problem) adalah nilai, kebutuhan atau kesempatan yang belum terpenuhi yang tidak dapat diidentifikasi, untuk kemudian diperbaiki atau dicapai melalui tindakan publik. Masa depan kebijakan (Policy Future) adalah konsekwensi dari serangkaian tindakan untuk mencapai nilai-nilai dna arena itu merupakan penyelesaian terhadap suatu masalah kebijakan. Aksi dari kebijakan (Policy Actiion) adalah suatu gerakan atau serangkaian kegiatan yang dituntun oleh altrenatif kebijakan yang dirancnag untuk mencapai hasil dimasa depan yang bernialai. Hasil kebijakan (Policy Outcome) merupakan konsekwensi yang teramati dari aksi kebijakan. Kinerja kebijakan (Policy Performance) adalah merupakan derajat dimana hasil kebijakan dimana memberi kontribusi terhadap pencapaian nila-nilai. (Dunn, 2003:107-109)

Sedangkan Thomas R. Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda. (dalam Nugroho, 2004:3). Selain itu Thomas R. Dye juga mengatakan bahwa kebijakna sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (whatever government chooses todo or nottodo). (dalam Wahab)

## **Konsep Pelayanan**

Moenir (2002:12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996:31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir,2002:12).

## **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Thoha (2002:43) secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik, bahwa : pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk berkualitas.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

## **Konsep Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan kepada pelanggan merupakan unsure strategi perusahaan dalam memasarkan produk dan jasanya. Pada era pemasaran saat ini, berhasil atau tidaknya pemasaran suatu produk atau jasa sangat erat kaitannya dengan pelayanan sebelum dan sesudah transaksi penjualan terjadi. Banyak perusahaan yang berkualitas baik dan menarik serta murah harganya gagal dalam pemasaran dan kalah dalam persaingan, ternyata persoalan yang dihadapi relative sama yaitu akibat lemahnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tjiptono (2007:93) mendefinisikan kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi tingkat keinginan dari pelanggan.

Definisi kualitas layanan menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2018:63) adalah sebagai berikut : Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi- dimensi pelayanan.

Dalam menilai kualitas suatu pelayanan secara umum memiliki kesamaan dengan penilaian kualitas jasa. Ada beberapa indikator penyusunan kinerja pelayanan sesuai dengan fokus dan konteks penelitian. Zeithmal Parasuraman & Berry dalam Hardiyansyah (2018:63)

menyebutkan pengukuran kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima indikator berikut ini :

- a. Tangibles atau ketampakan fisik artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh instansi.
- b. Empathy adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat.
- c. Reliability atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara kurat.
- d. Responsiveness atau responsivitas atau daya tanggap adalah kerelaan untuk menolong, membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- e. Assurance atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan pada masyarakat.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian. Menurut Kountur (2005;105) yang mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti. Kemudian melalui pendekatan kuantitatif (Sugiono, 2010:7), yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar di peroleh gambaran yang jelas.

Penelitian ini dilakukan di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Melur No.103, Padang Bulan, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau. Adapun alasan peneliti memilih untuk melakukan penelitian di tempat ini dikarenakan Pelaksanaan Pelayanan Sistem Aplikasi Pendaftaran Peserta Jaminan Sosial Kesehatan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Pekanbaru masih ada indikasi belum maksimal.

Adapun yang dijadikan populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kesehatan, Sekretaris Dinas Kesehatan, Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dasar dan Jaminan Kesehatan, Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Dasar dan Jaminan Kesehatan serta masyarakat yang mengurs kartu BPJS.

### **Hasil dan Pembahasan**

Adanya program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu BPJS (JKNBPJS) ini bertujuan untuk memberikan suatu jaminan kepada fakir miskin dan keluarga tidak mampu di kota ataupun desa untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis sesuai dengan penyakit yang diderita oleh penerima Kartu BPJS (BPJS), sehingga dapat mengurangi beban masyarakat miskin dan kurang mampu terkait kesehatan dan nantinya pendapatan mereka dapat digunakan untuk biaya kebutuhan lainnya. Adanya program ini, masyarakat miskin dan kurang mampu diharapkan dapat hidup lebih sehat sehingga dapat meningkatkan produktivitas mereka dalam bekerja. Program ini juga merupakan salah satu cara untuk

meningkatkan kualitas 6 sumber daya manusia dan kesejahteraan masyarakat miskin, sehingga dalam jangka panjang dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

### **Tangibel (berwujud)**

Setiap kegiatan dan hasil akhir dan kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas dalam penelitian ini adalah pertanggung jawaban pegawai Kecamatan dalam melaksanakan penertiban dan pemberian Kartu BPJS.

Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung perhatian pegawai terhadap keperluan masyarakat atau masyarakat yang mau mengurus Kartu BPJS kurang baik dan masyarakat merasa jika ada memiliki hubungan kekerabatan maka lebih didahulukan sehingga pegawai bersikap tidak adil dalam melayani masyarakat. Masyarakat selalu berkeinginan untuk dihargai serta dilayani dengan baik karena ini juga merupakan kewajiban pegawai sebagai bentuk pelayananan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%) karena masih ada responden yang beranggapan tidak ada Responsiviness (respon/tanggapan) yang diberi pegawai dalam pengurusan Kartu BPJS karena pegawai lebih melayani masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dibandingkan dengan masyarakat umum.

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang perhatian kepada masyarakat yang mengurus Kartu BPJS hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang tidak memperdulikan masyarakat yang banyak bertanya mengenai perizinan yang akan diurus masyarakat tersebut. Dibuatnya Kartu BPJS karena masih banyak masyarakat miskin yang belum mempunyai kartu BPJS Kesehatan, sehingga dengan ini diharapkan semua lapisan masyarakat dapat menikmati akses kesehatan dengan mudah. Para penerima BPJS tidak memerlukan administrasi yang sulit karena para gelandangan, pengamen, serta pengemis pun dapat memilikinya meskipun mereka tidak mempunyai data yang lengkap. Dengan BPJS ini diharapkan semua pihak tidak ada lagi diskriminasi dalam penanganan kesehatan.

### **Reliability (kehandalan)**

Mengutamakan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian dan penyelenggaraan negara. Transparan dalam penelitian ini adalah keterbukaan pegawai dalam melayani penertiban dan pemberian Kartu BPJS kepada pemilik usaha.

Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung bahwa prosedur yang harus dibawa berupa persyaratan dalam pengurusan Kartu BPJS kurang diketahui masyarakat atau masyarakat. Pegawai juga tidak memberikan informasi secara lengkap kepada masyarakat. Masalah biaya juga dikeluhkan masyarakat karena masyarakat bertanggung masalah biaya ini juga tidak adil penerapan antara masyarakat satu dengan yang lainnya. Apabila masyarakat yang ingin cepat penyelesaian surat izin usahanya maka dapat membayar lebih dari ketentuan harga yang ditetapkan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%) karena masih ada responden yang bertanggung bahwa persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan Kartu BPJS masih banyak persyaratannya yang harus dilengkapi, sementara biaya yang diterapkan juga tidak sesuai dengan yang diterapkan.



Berdasarkan hasil observasi maka masih ada dijumpai keterbukaan pegawai mengenai biaya yang diterapkan dalam pengurusan Kartu BPJS yaitu biaya yang dikenakan diberikan diatas biaya yang ditetapkan sehingga penyelesaian Kartu BPJS lebih cepat selesai. Tetapi banyak juga masyarakat yang mengeluhkan masalah kesimpangsiuran masalah biaya tersebut. Pada dasarnya setiap masyarakat akan merasa puas apabila mereka dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar (biaya, waktu, prosedur) yang telah ditentukan apalagi bila pada prakteknya pemberian pelayanan tersebut akan lebih cepat serta efisien dibandingkan dengan standar yang ditetapkan. masyarakat hanya butuh kejelasan tanpa mereka mengetahui prosedur yang ditetapkan secara pasti, namun masyarakat mengeluh pelayanan yang diberikan tidak sesuai prosedur.

### **Responsiviness (respon/tanggapan)**

Membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia Negara. BerResponsiviness (respon/tanggapan) dalam penelitian ini adalah keramahan dan sikap pegawai dalam menertibkan dan memberikan Kartu BPJS.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai indikator Responsiviness (respon/tanggapan) dalam Pelaksanaan Pelayanan Sistem Aplikasi Pendaftaran Peserta Jaminan Sosial Kesehatan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%) karena masih ada masyarakat yang bertanggapan pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat serta pemberian informasi yang jelas yang diberika pegawai kepada masyarakat. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena raesponden bertanggapan terkadang pegawai kurang ramah dalam melayani masyarakat sehingga dalam pemberian informasi yang diberikan pegawai dirasakan kurang jelas sehingga masyarakat merasa enggan untuk bertanya kepada pegawai. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), masih ada tanggapan responden yang menyatakan tidak baik karena masyarakat pernah merasakan kurang ramahnya pegawai kepada masyarakat dalam melayani pembuatan Kartu BPJS.

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan pegawai yang melayani masyarkat kurang ramah hal ini juga dapat dilihat saat pengurusan Kartu BPJS tersebut banyak didatangi masyarakat sehingga pegawai merasa kewalahan dalam melayani masyarakat yang m engurus surat perizinan. Pemberian informasi pengurusan Kartu BPJS tersebut juga kurang jelas diberitahukan kepada masyarakat yang mengurus Kartu BPJS tersebut.

### **Assurance (jaminan)**

Mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan Responsiviness (respon/tanggapan) dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara. Kepastian hukum dalam penelitian ini adalah aturan hukum yang mengatur tentang penertiban dan pemberian izin tempat usaha terhadap pengusaha.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai indikator Assurance (jaminan) dalam Pelaksanaan Pelayanan Sistem Aplikasi Pendaftaran Peserta Jaminan Sosial Kesehatan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%), karena ada responden yang

bertanggung jawab bahwa biaya yang diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak membebani masyarakat yang mengurus Kartu BPJS tersebut. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung jawab bahwa prosedur yang ditetapkan dalam pengurusan Kartu BPJS ini sudah sesuai dengan perda atau ketentuan yang berlaku, sementara masalah biaya yang memberatkan masyarakat karena ada kecurangan masalah biaya yang tidak sesuai dengan perda atau ketentuan. Masyarakat juga merasa tidak mengetahui secara dalam mengenai keterkaitan antara perda dengan prosedur serta biaya yang diterapkan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%) karena masih ada responden yang bertanggung jawab bahwa biaya yang diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan diberlakukan biaya tambahan agar Kartu BPJS tersebut dapat cepat selesai.

Berdasarkan hasil observasi masih ada ditemukan pegawai yang memberlakukan biaya tambahan terutama bagi masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dengan pegawai maka biaya yang ditambah dari biaya yang ditetapkan bahwa Kartu BPJS tersebut bias cepat selesai dari waktu yang ditetapkan. Masyarakat melihat layanan kesehatan yang berkualitas sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya suatu penyakit, sedangkan pemberi layanan kesehatan mengaitkan layanan kesehatan yang berkualitas dengan ketersediaan peralatan, prosedur kerja dalam setiap melakukan layanan kesehatan sesuai dengan teknologi kesehatan mutakhir, dan bagaimana keluaran atau hasil layanan kesehatan itu.

### **Empathy (empati)**

Mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Daya tanggap dalam penelitian ini adalah kemampuan dan pengetahuan pegawai terhadap pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai indikator Empathy (empati) dalam Pelaksanaan Pelayanan Sistem Aplikasi Pendaftaran Peserta Jaminan Sosial Kesehatan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%) karena masih ada responden yang bertanggung jawab bahwa masih baiknya pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 31 orang (62%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung jawab terkadang ada pegawai yang bersikap kurang peduli terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan surat izin sehingga masyarakat bertanggung jawab tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%), karena masih ada responden yang bertanggung jawab bahwa dalam melayani masyarakat kurang baik pegawai sehingga tidak ada sikap peduli pegawai tersebut.

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa pelayanan pegawai yang tidak mendenegarkan keluhan masyarakat, misalnya pegawai tidak mempedulikan masyarakat yang menanyakan informasi yang diperlukan dalam pengurusan Kartu BPJS, hal ini membuat masyarakat harus mencari tahu sendiri informasi yang dibutuhkan dalam pengurusan Kartu BPJS tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Sistem Aplikasi Pendaftaran Peserta Jaminan Sosial Kesehatan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Pekanbaru baik sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan tanggapan responden dalam kategori cukup baik. Artinya bahwa Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Pekanbaru belum dapat sepenuhnya melayani atau memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta tugas dan fungsi dari Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Pekanbaru tersebut tidak berjalan sesuai dengan ketentuan, terutama pada indikator transparan.

Dari hasil observasi ditemui permasalahan terkait dengan mekanisme atau prosedur penyelesaian Kartu BPJS, yang mana banyak keluhan dari masyarakat yang merasa penyelesaian kartu ini sangat lama bahkan lebih dari 30 hari kerja, masyarakat harus selalu datang ke Dinas Kesehatan untuk menanyakan apakah kartu tersebut sudah siap atau belum, padahal persyaratan sudah dinyatakan lengkap tinggal menunggu proses penyelesaian saja. Pegawai juga tidak memberikan alasan pasti mengapa kartu tersebut belum siap, sementara masyarakat akan memanfaatkan kartu tersebut untuk kepentingan kesehatan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan Pelayanan Sistem Aplikasi Pendaftaran Peserta Jaminan Sosial Kesehatan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Pekanbaru dalam kategori cukup terlaksana. Hal ini dibuktikan dengan masih belum optimalnya dalam pengurusan Kartu BPJS tersebut, masih banyak masyarakat yang masih mengeluh terkait penyelesaian kartu tersebut.

Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Memberikan peranan Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Pekanbaru dalam pengurusan Kartu BPJS adalah Hambatan dari dalam (internal) meliputi : kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai, dan Hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat yang masih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat, kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku dan Jurnal:**

Abdul, Wahab. 2008. Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.

Adam's, Sexton, Adelaide Griffin, Manullang, 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia, Andi Offset, Yogyakarta.

Alma, Buchari, 2000, Manajemen Jasa, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung

Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. Service, Quality Satisfaction. Andi Offset. Yogyakarta.

Hessel, Nogi S. 2003. Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia Widia.

Muhammad Amin dan Sufian Hamim

Journal of Public Administration Review Vol. 1 No. 1 / 2024

700

- Labolo, Muhadam. 2006. Memahami Ilmu Pemerintahan. Jakarta:Rajagrafindo Persada
- Moenir. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta
- Nugroho, Riant, 2004, Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi, Jakarta, Gramedia, Jakarta.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JLAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah.
- Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.

- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Hamim, S. (2005). *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing*.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.

- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Stretegi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Muliando, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.

- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163–175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Pemasarakatan Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogya, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.

- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.



- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menanggulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia"* (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".

- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.
- Larasati, D., Indrastuti, S., Salioso, H., Yussa, H. A., & Suri, D. M. (2022). Analysis of the effect of job satisfaction and job motivation on the performance of cleaning officers at the environmental service agency Rokan Hilir district Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 6(4), 573-588.
- Salioso, H. (2016). ASN, OTDA, Politik Pilkada Serentak dan Korupsi di Indonesia. *SISI LAIN REALITA*, 1(1), 01-07.
- Adha, M. L., & Salioso, H. (2024). KINERJA ORGANISASI DI KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN BASARNAS KELAS A PEKANBARU. *JURNAL KEMUNTING*, 5(1), 1-16.
- Askarial, A., Rinaldi, K., & Salioso, H. (2016). Kota Dumai Dalam Pidato Seorang Walikota. Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Rasyid Ryaas. 2000. Makna Pemerintahan. Jakarta: Mutiara Sumberdaya
- Salam, Dharma Setyawan. 2007. Manajemen Pemerintahan Indonesia. Jakarta : Penerbit Djambatan.
- Sedarmayanti. 2004. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: Refika Aditama
- Soenarko, H. 2005. Public Policy. Surabaya. Airlangga University
- Sumaryani. 2005. Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syarifudin, Ateng, 1999. Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah, Tarsito, Bandung
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2001. Dasar-dasar Manajemen, PT. Bumi Aksara. Jakarta.