



ANALISIS EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI BPJS KETENAGAKERJAAN KCP RANTAU PRAPAT

Deni Irawan¹⁾ Rahmi Syahriza²⁾
mr.dens20@gmail.com
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstract. *The aim of this research is to evaluate the quality of BPJS Employment services at the Rantau Parapat Public Service Mall. Through a qualitative descriptive approach, the author explains how BPJS Employment services are provided at the public service mall at BPJS Employment Rantau Parapat as a form of implementing excellent service in administrative reform. The results show that the quality of BPJS Employment services in public service malls in Rantau Parapat*

Keywords: *Service Quality, Public Service Mall, Employment BPJS;*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Mal Pelayanan Publik Rantau Parapat. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penulis menjelaskan bagaimana pelayanan BPJS Ketenagakerjaan diberikan di mal pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Rantau Parapat sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan prima dalam reformasi administrasi. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di mal pelayanan publik di Rantau Parapat

Kata kunci; Kualitas Pelayanan, Mal Pelayanan Publik, BPJS Ketenagakerjaan;

1. PENDAHULUAN

Program jaminan sosial untuk karyawan diselenggarakan oleh badan hukum publik BPJS Ketenagakerjaan. Tujuan program ini adalah untuk mengurangi risiko lingkungan kerja dan meningkatkan kesejahteraan pekerja. Tujuan utamanya adalah memberikan perlindungan kepada tenaga kerja untuk mencegah dan mengatasi masalah sosial ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Saumi & Amalia, 2020). BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan terhadap risiko sosial seperti kecelakaan kerja, sakit, pensiun, dan risiko lainnya yang dapat mengurangi kemampuan tenaga kerja untuk mendapatkan uang. Sebagai penyelenggara jaminan sosial, BPJS Ketenagakerjaan mengelola beberapa program yang mendukung tujuan tersebut. (Azani et al., 2022). Untuk melindungi masa depan pekerja, BPJS

Ketenagakerjaan menawarkan program perlindungan dasar yang melindungi mereka dari risiko sosial dan ekonomi seperti kecelakaan kerja, sakit, kematian, masa tidak bekerja, dan pensiun. (Lestari Indah & Hirawati Heni, 2022).

Karena pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, pelayanan publik menjadi topik yang menarik untuk dikaji oleh para ahli dan pemerhati masalah administrasi publik. Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, "pelayanan publik" didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan hukum setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain, ini berarti bahwa pelayanan publik adalah [1]

Secara umum, tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan pelayanan prima atau berkualitas tinggi yang tercermin dari transparansi, yaitu pelayanan yang terbuka, mudah, dapat diakses, dan disediakan secara memadai dan mudah dipahami. [2]. Ini selalu berkaitan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat penerima layanan, yang menjadikannya penting.

Sebagai pelayan publik pemerintah harus memenuhi tugas-tugas pelayanan tersebut baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dan harus memuaskan seluruh masyarakat serta memberikan kenyamanan dan keamanan. Kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan apalagi dalam era yang semakin maju, pemerintah harus mampu merespon dan memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Saat ini, kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas tinggi meningkat menjadi semakin bergema. Beberapa keluhan masyarakat terkait banyak problem penting yang masih terjadi Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya, diskriminasi pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya, maladministrasi oleh oknum penyelenggara negara dalam bentuk Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), kualitas pelayanan publik yang rendah, dan lemahnya fungsi lembaga pengawasan. sebagai hasilnya, masyarakat masih kurang puas dengan pelayanan publik. Hal ini tentunya menuntut pemerintah untuk menciptakan inovasi baru sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

ANALISIS EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI BPJS KETENAGAKERJAAN KCP RANTAU PRAPAT

Karena banyaknya masalah yang terjadi dalam pelayanan publik, diperlukan perubahan atau reformasi. Dengan kata lain, pemerintah pusat dan daerah di Indonesia harus segera melakukan reformasi administrasi untuk mewujudkan pemerintahan yang berkualitas tinggi, bersih, sehat, dan berwibawa. [3]. Pelayanan publik berkualitas tinggi adalah salah satu cara untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang sekarang mulai berkurang. Bidang layanan publik, yang merupakan sasaran utama reformasi birokrasi, harus dapat mencapai progresivitas dalam hal kuantitas dan kualitas untuk meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan kebahagiaan publik.

Sebagian besar orang menganggap reformasi administrasi pelayanan publik sebagai cara terbaik untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. [4]. Dalam upaya untuk mewujudkan nilai-nilai pemerintah yang baik, pelayanan publik dipilih untuk menjadi mesin utama penggerak reformasi administrasi. Dengan demikian, keinginan publik akan berubah. [5]. Pemerintah saat ini harus mengutamakan sistem pelayanan yang cepat, efektif, dan tepat sasaran. Membangun sistem Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem ini memungkinkan penyatuan layanan publik lintas kewenangan yang sebelumnya sulit untuk dilakukan.

PENELITIAN TERDAHULU

Suryadi (2020): Studi ini menganalisis kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di wilayah Sumatera Utara. Penelitian menemukan bahwa faktor kecepatan layanan dan keramahan petugas sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta. Metode yang digunakan adalah survei terhadap 500 peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan pendekatan kuantitatif.

Rahmawati (2019): Penelitian ini meneliti efektivitas penggunaan layanan digital dalam BPJS Ketenagakerjaan. Hasilnya menunjukkan bahwa masih banyak peserta yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis online, terutama karena kurangnya pemahaman teknologi dan keterbatasan akses internet di daerah tertentu. Metode yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan 50 peserta serta analisis data sistem layanan digital BPJS.

Prasetyo dan Wulandari (2021): Kajian ini membahas kendala dan tantangan dalam implementasi sistem pelayanan terpadu di BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun sistem terpadu membantu mempercepat proses administrasi, kendala seperti keterbatasan

infrastruktur teknologi dan minimnya pelatihan bagi petugas masih menjadi hambatan. Studi ini menggunakan metode kombinasi antara observasi langsung dan kuesioner kepada 300 peserta.

Hidayat et al. (2022): Penelitian ini membahas efektivitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan perlindungan kepada pekerja sektor informal. Studi ini menemukan bahwa banyak pekerja informal yang belum memahami manfaat BPJS Ketenagakerjaan akibat kurangnya sosialisasi. Metode yang digunakan adalah studi kualitatif dengan wawancara terhadap 100 pekerja informal.

Lestari dan Handoko (2020): Studi ini meneliti dampak digitalisasi layanan BPJS Ketenagakerjaan terhadap efisiensi kerja dan kepuasan peserta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi mempercepat proses administrasi, masih terdapat tantangan dalam hal aksesibilitas bagi kelompok masyarakat tertentu. Metode yang digunakan adalah analisis data sekunder serta wawancara dengan pegawai BPJS.

2. METODE PENELITIAN

Penulis penelitian ini memilih metode kualitatif untuk mendapatkan data deskriptif dalam bahasa tertulis atau lisan. Tujuan dari metode ini adalah untuk memberikan gambaran umum serta penjelasan mendalam tentang situasi yang terjadi. Metode ini juga bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena individu atau kelompok, peristiwa, dinamika sosial, sikap, keyakinan, dan persepsi. (Patricia, 2023). Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai Evaluasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi persepsi dan pengalaman peserta program serta konteks yang relevan untuk memahami Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di BPJS Ketenagakerjaan (Somantri, 2019). Studi Kasus membantu memberikan gambaran jelas dan detail tentang fenomena yang diamati, serta mendalami efektivitas dan dampak program Jaminan Hari Tua di tingkat lokal. Metode kualitatif diharapkan dapat menguraikan kompleksitas kebijakan dan dinamika lapangan, sehingga menghasilkan kontribusi signifikan untuk perbaikan kebijakan dan manajemen program di Indonesia (M. A. Putri et al., 2023)

3. PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Goetsch dan Davis mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan dalam Analisis Kualitas Pelayanan Pada BPJS Ketenagakerjaan Mal Pelayanan Publik BPJS Ketenagakerjaan Rantau Prapat [9]. Dengan mempertimbangkan pengertian ini, pelayanan prima merupakan representasi kualitas pelayanan publik yang diharapkan. Mengutip modul pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Tingkat IV Operasionalisasi Pelayanan Prima, yang diterbitkan oleh

ANALISIS EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI BPJS KETENAGAKERJAAN KCP RANTAU PRAPAT

Lembaga Administrasi Negara pada tahun 2008, kata "prima" memiliki arti harfiah "yang terbaik" dan dimaksudkan untuk pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan pengertian pelayanan prima yang telah dijelaskan diatas, pemerintah dalam hal ini merupakan pemerintah BPJS Ketenagakerjaan Rantau Prapat sebagai pemberi layanan kepada masyarakat harus mampu beradaptasi dengan kekompleksitasan kebutuhan masyarakat akan layanan. Oleh karena itu perlu dilakukan transformasi gerakan untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Gerakan yang paling relevan pada hari ini dalam mewujudkan citacita pelayanan prima dikabupaten Rantau Prapat dikenal dengan nama gerakan mutu atau gerakan Total Quality Manajemen (TQM). Gerakan ini bertitik tolak pada beberapa norma :

- a. Fokus kepada pelanggan, mengenal pelanggan, mengetahui kebutuhan, pengembangan proses, pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Kepercayaan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk dapat mewujudkan kepuasan terhadap Pelanggan. Pelanggan yang merasa percaya maka akan senantiasa puas. Dalam rangka upaya untuk mempertahankan hubungan jangka Panjang antara instansi dan pelanggan diperlukan beberapa factor penting yaitu kepercayaan yang digunakan untuk mengatasi segala persoalan. Oleh sebab itulah maka kepercayaan pelanggan akan mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan terutama dalam mengklaim program-program. Sebagai lembaga pelayanan publik, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk memastikan bahwa pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Rantau Prapat sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka perlu untuk melakukan beberapa langkah berikut:

- 1) Menghubungi Pusat Layanan Pelanggan BPJS Ketenagakerjaan: menghubungi pusat layanan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan untuk mengajukan pertanyaan atau memberikan umpan balik mengenai pelayanan yang di terima. Mereka akan memberikan informasi yang lebih spesifik mengenai pelayanan di wilayah pelanggan.
- 2) Mengunjungi Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan: Anda dapat berbicara langsung dengan karyawan atau karyawan di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan yang terletak di BPJS Ketenagakerjaan Rantau Prapat.

- 3) Memanfaatkan Media Sosial dan Situs Web: BPJS Ketenagakerjaan biasanya memiliki akun media sosial dan situs web resmi. Selain itu, penting juga untuk memberikan umpan balik kepada BPJS Ketenagakerjaan tentang pengalaman pelanggan. Hal ini dapat membantu mereka dalam meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik di masa depan.
- b. Melibatkan semua, semua anggota organisasi bertanggung jawab atas kualitas pelayanan. Konsep pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan usaha yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat. Setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Berikut adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan Kabupaten Seleman untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
 - 1) Sangat penting untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat saat ini. Keterlibatan masyarakat memungkinkan semua pihak bekerja sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, fungsi kontrol masyarakat dapat membantu dalam penyediaan pelayanan publik yang efektif. Untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat, masyarakat harus belajar tentang peran mereka dalam pelayanan publik, termasuk hak dan kewajiban mereka. Masyarakat harus mematuhi ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dan mematuhi peraturan terkait. Masyarakat bertindak tidak hanya sebagai penerima layanan publik, tetapi juga sebagai pengawas. Setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki hak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan. Namun, jenis pengawasan ini harus didasarkan pada peraturan yang berlaku.
 - 2) Tidak diragukan lagi, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi harus mempertimbangkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang menjadi tantangan bagi penyedia jasa, mengharuskan mereka memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan spesifik masyarakat. Sebab kepuasan ini merupakan indikator utama untuk melihat kualitas pelayanan tersebut. Oleh karena itu, pelayanan BPJS ketenagakerjaan di MPP Rantau Prapat mewujudkan hal tersebut melalui Perbub Rantau Prapat Nomor 45.4 Tahun 2021 Tentang kode etik pelayanan terpadu satu pintu pasal yang ke-6.

***ANALISIS EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DI BPJS KETENAGAKERJAAN KCP RANTAU PRAPAT***

- c. Memenuhi standar, mengembangkan standar pelayanan, mengevaluasi kesalahan, dan memperbaiki kesalahan Pemerintah Kabupaten Sleman harus memiliki kemampuan untuk berinovasi, terutama dalam hal menyediakan layanan publik. Penyelenggaraan publik tidak dapat melepaskan diri dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar ini kemudian berkembang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, yang berfungsi sebagai acuan bagi pelaksana dan pengguna layanan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Selain itu, standar pelayanan diperlukan untuk menilai seberapa efektif layanan yang diberikan oleh pemerintah dan mengukur seberapa kepuasan masyarakat saat mengakses layanan tersebut. Setelah itu, penilaian akan digunakan sebagai landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan sehingga penyelenggaraannya menjadi lebih mudah, cepat, terjangkau, dan berkualitas.

Pemerintah Kabupaten Sleman lewat Mal pelayanan Publik (MPP) menjawab permasalahan standar pelayanan yang selama ini belum didapatkan oleh masyarakat. Lewat MPP Rantau Prapat, masyarakat lebih dimudahkan karena pelayanan publik yang sudah terintegrasi sehingga memangkas tali birokrasi yang selama ini menjerat dan mempersulit masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan MPP, masyarakat sekarang dapat datang ke satu tempat untuk mengurus semua itu. Ini menunjukkan perkembangan dalam pelayanan publik, di mana mereka sebelumnya tersebar dan berkumpul di satu tempat. Selain itu, pemenuhan standar pelayanan yang dilakukan MPP Rantau Prapat Tercermin melalui sarana dan prasarana bangunan gedungnya. Setiap loket yang ada di dalam MPP tersebut sudah memenuhi standar termasuk loket BPJS Ketenagakerjaan, hal ini terbukti lewat piagam penghargaan predikat kepatuhan standar pelayanan publik yang didapatkan oleh MPP Rantau Prapat pada tahun 2022.

Dan yang terakhir sebagai dasar hukum untuk menjamin masyarakat menerima haknya dalam hal pelayanan publik, pemerintah Rantau Prapat lewat Peraturan Bupati Rantau Prapat Nomor 45.4 Tahun 2021 Tentang kode etik pelayanan terpadu satu pintu pada pasal yang ke-7 [10].

- b. Perbaiki berkesinambungan, mempercepat siklus pekerjaan, menerima umpan balik, dan mengantisipasi perkembangan kebutuhan pelanggan.

Permasalahan utama yang sering dikeluhkan masyarakat adalah birokrasi yang terlalu berbelit-belit, memakan waktu lama, dan sulit untuk dipahami. Hampir disegala lini pelayanan publik memiliki permasalahan yang sama, termasuk pelayanan BPJS ketenagakerjaan. Lewat inovasi Mal Pelayanan Publik diharapkan dapat menjawab segala problem pelayanan dan keluhan masyarakat. Masuknya Pelayanan BPJS ketenagakerjaan sebagai bagian dari MPP Rantau Prapat demi terciptanya pelayanan yang terintegrasi menjadi bukti yang diberikan oleh dinas terkait untuk mempercepat siklus pekerjaan. Meskipun pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang ada di MPP Rantau Parapat hanya cabang dari BPJS Ketenagakerjaan DIY, namun hal ini sudah sangat membantu masyarakat khususnya masyarakat Rantau Parapat dalam masalah efisiensi waktu.

SOP : Pelayanan Jaminan Sosial Tenaga Kerja

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		KEPALA BIDANG	KEPALA SEKSI	PELAKSANA	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pengajuan pengalaman bekerja perusahaan / peserta jamsostek.				Surat Pengalaman Kerja	1 menit	Surat	
2	Mencatat di buku register.				Buku Register dan ATK	1 menit	Pelaksanaan Pelayanan	
3	Menandatangani register surat pengalaman kerja dan pembubuhan stempel.				Buku Register dan ATK	10 menit	Kevalidan Kronologis / Kejadian	
4	Surat pengalaman kerja yang sudah ditandatangani.				Surat	1 menit	Laporan dan Dokumentasi	

Aspek Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik BPJS Ketenagakerjaan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman

a. Aspek Pendukung

1). Sarana dan Prasarana Sarana dan prasarana pelayanan BPJS ketenagakerjaan Mal Pelayanan Publik BPJS Ketenagakerjaan Rantau Prapat sudah sangat baik, dengan adanya komputer sebagai penunjang layanan memudahkan pegawai memberikan layanan dengan baik kepada masyarakat yang datang. Selain itu ruang tunggu yang nyaman dan bersih serta sofa yang empuk menjadi aspek pendukung yang dimiliki oleh pelayanan BPJS ketenagakerjaan di MPP Rantau Prapat. Sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena jika tidak adanya sarana dan prasarana atau sarana dan prasarana kurang lengkap akan menghambat jalannya proses pelayanan, dan akan menyebabkan kualitas pelayanan yang kurang baik.

ANALISIS EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI BPJS KETENAGAKERJAAN KCP RANTAU PRAPAT

2). Fitur Pelayanan Loker pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di MPP Rantau Parapat merupakan cabang dari BPJS ketenagakerjaan Daerah Istimewa Yogyakarta. namun meskipun hanya sebagai cabang, fitur pelayanan yang tersedia sudah cukup lengkap. Tercatat dari hasil observasi kami, ada 4 fitur pelayanan yang mereka sediakan. Yaitu :

- a) Pencetakan sertifikat/kartu peserta
- b) Pendaftaran peserta baru non usaha dan perorangan
- c) Pendaftaran peserta badan usaha d) SDM : 1

b. Aspek Penghambat

1) Komitmen Pegawai Wahyudi Rendi Salam dalam bukunya yang berjudul "komitmen organisasi, kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia" menyebutkan bahwa komitmen adalah suatu sikap dan perilaku kerja yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan organisasi [11]. Pada Mal Pelayanan Publik BPJS Ketenagakerjaan Rantau Prapat, Pegawai pelayanan BPJS ketenagakerjaan belum memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan tugasnya. Terbukti pada saat observasi yang kami lakukan, loket pelayanan terlihat kosong di jam kerja. Dari hasil wawancara yang kami lakukan dengan petugas loket lainnya, informasi yang kami dapat, pegawainya sebenarnya hadir namun sedang mengikuti acara diruangan yang berbeda pada saat kerja.

2) Ruang Pelayanan Kurang Luas Gedung Mal Pelayanan Publik BPJS Ketenagakerjaan Rantau Prapat memiliki 20 loket yang tergabung dalam satu ruangan yang tidak terlalu luas untuk menampung 20 loket pelayanan. Hal ini mengakibatkan ruangan terasa sempit dan kekurangan ruang kosong. Selain itu, suasana cukup berisik karena proses pelayanan disetiap loket tidak memiliki jarak.

KESIMPULAN

Mal pelayanan publik ini membantu masyarakat mendapatkan layanan yang lebih mudah. Pemerintah daerah selalu melakukan inovasi, terutama di BPJS Ketenagakerjaan Rantau Prapat, dengan membentuk mal pelayanan publik untuk memberikan layanan terbaik. Pelayanan publik BPJS ketenagakerjaan menjadi salah satu pelayanan yang terintegrasi dalam MPP Rantau Prapat, sebagai wujud memangkas tali birokrasi yang sering mempersulit masyarakat dalam menerima

layanan. Meskipun pelayanan BPJS ketenagakerjaan di MPP Rantau Prapat belum baik atau belum maksimal, namun secara umum pelayanan yang diberikan melalui MPP sudah menjadi solusi atas masalah utama masyarakat dalam mendapatkan layanan yang berkualitas.

SARAN

Peneliti memberikan saran terkait Kualitas layanan di Mal Pelayanan Publik untuk BPJS Ketenagakerjaan BPJS Ketenagakerjaan Rantau Prapat sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan rapat koordinasi rutin atau berkala guna untuk melakukan penilaian atas layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan BPJS ketenagakerjaan.
2. Memaksimalkan atau melakukan upgrade terhadap ruangan yang digunakan untuk melaksanakan proses layanan di MPP Rantau Prapat. Agar tidak terlalu sempit dan tidak terlalu berisik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik.
- [2] L. Muliawaty and S. Hendryawan, "Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang)," *Kebijak. J. Ilmu Adm.*, vol. 11, no. 2, pp. 45–57, 2020.
- [3] S. Saggaf, M. M. Said, and W. S. Saggaf, *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*, vol. 1. SAH MEDIA, 2018.
- [4] S. Sugiyanto, R. Dorojati, U. Sulistiana, and N. Tiurmida, "Menanamkan Nilai-nilai Kearsipan Pada Keluarga Studi Kasus di LK3 Pusaka Yogyakarta," *Share Soc. Work J.*, vol. 10, no. 2, pp. 227–238, 2020.
- [5] T. N. Haryani and A. F. Puryatama, "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia," *Kybernan J. Stud. Pemerintahan*, vol. 3, no. 1, pp. 40–54, 2020, doi: 10.35326/kybernan.v1i1.580.
- [6] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-RB, "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik," 2017, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2017.

***ANALISIS EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DI BPJS KETENAGAKERJAAN KCP RANTAU PRAPAT***

- [7] Peraturan Bupati Sleman Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- [8] P. D. Mukhtar and M. Pd, “Metode praktis penelitian deskriptif kualitatif,” Jakarta GP Press Gr., 2013.
- [9] Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media, Yogyakarta, 2018.
- [10] Peraturan Bupati Sleman Nomor 45.4 Tahun 2021 Tentang kode etik pelayanan terpadu satu pintu.
- [11] R. Salam, “KOMITMEN ORGANISASI: Kajian: Manajemen Sumber Daya Manusia.” SMK Pustek Serpong, 2020.