

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transparansi dan akuntabilitas memiliki keterkaitan satu sama lain. Transparansi menunjuk pada kebebasan memperoleh informasi. Akuntabilitas menyangkut pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Transparansi adalah sistem informasi yang dikembangkan sehingga memungkinkan masyarakat dapat mengakses berbagai informasi mengenai pelayanan publik. Sedangkan akuntabilitas adalah standard dan prosedur yang digunakan oleh pemerintah untuk mempertanggungjawabkan tindakannya kepada pemilik mandat atau rakyat. Dalam konteks ini, kalau suatu subyek telah transparan, maka hal itu perlu dipertanggungjawabkan dengan baik sehingga diperoleh suatu kejelasan dan tidak keraguan.

Suatu pertanyaan yang mungkin perlu dikemukakan adalah “seberapa jauh warga dapat menilai tindakan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik?” Hal ini tentu sangat tergantung pada transparansinya. Warga dapat menilai tindakan pemerintah bersifat akuntabel atau tidak, tergantung pada kemampuan warga untuk memahami dengan mudah apa yang dilakukan oleh pemerintah, mengapa pemerintah melakukannya, dan seberapa jauh tindakan pemerintah itu sesuai dengan nilai-nilai yang ada.

Disini transparansi memiliki peran penting dalam pengembangan akuntabilitas publik karena dengan mewujudkan transparansi maka pemerintah

setidak-tidaknya telah mempermudah warga untuk mengetahui tindakannya, rasionalitas dari tindakan itu, serta membandingkannya dengan sistem nilai yang ada. Seperti yang diungkapkan Dwiyanto, tanpa transparansi maka tidak akan ada akuntabilitas publik.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu yang harus diemban oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Mengingat fungsi utama dari pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan sepenuh hati perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Transparansi Pelayanan Publik dapat memberikan berbagai manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat, yaitu Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik mudah diakses oleh masyarakat. Hubungan akuntabilitas dengan pelayanan publik lebih menekankan pada kemampuan dari pemerintah atau organisasi untuk memberikan pelayanan dan menyediakan kebutuhan berupa barang dan jasa yang dapat dipertanggungjawabkan secara internal formal organisasi pemerintahan.

Pelayanan Publik yang menjadi satu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat atau publik dapat menilai sendiri kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima masyarakat, karena keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara transparansi dan akuntabilitas dapat mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakat.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum yang disediakan untuk masyarakat dengan tujuan memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia dari risiko sosial ekonomi tertentu. BPJS Ketenagakerjaan dibentuk berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Sebagai satu – satunya lembaga pengelola dana untuk menjamin kebutuhan dasar rakyat Indonesia. Ombudsman RI menemukan tiga bentuk maladministrasi dalam pelayanan kepesertaan dan penjaminan sosial yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Anggota Ombudsman RI Hery Susanto mengatakan, investigasi atas prakarsa sendiri dugaan maladministrasi terhadap BPJS Ketenagakerjaan bermula dari munculnya Kasus – kasus klaim layanan BPJS Ketenagakerjaan, terkait program Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKm), dan Jaminan Pensiun. Dalam investigasi tersebut, Ombudsman mendapati masyarakat mengeluhkan kesulitan proses pencairan klaim JHT, JKm, dan JKK. Hal ini menunjukkan masih ada gap antara BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, jika kecenderungan prokrastinasi tiap – tiap individu tidak diantisipasi dengan baik maka dapat meningkatkan potensi terjadinya maladministrasi oleh pelaksana pelayanan, khususnya maladministrasi yang terlambat berlarut. Dalam hal ini, diperlukan sudut pandang yang lebih luas dalam menyikapi fenomena tertundanya penanganan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Organisasi penyelenggaraan pelayanan selain harus memiliki Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Penyelenggaraan pelayanan, juga harus mampu mengukur kebutuhan organisasi dan beban kerja yang diemban oleh masing - masing pelaksananya.

Dalam konteks ini, kalau suatu subjek telah transparan, maka hal itu perlu dipertanggungjawabkan dengan baik sehingga diperoleh suatu kejelasan dan tidak keraguan. Transparansi memiliki peran penting dalam pengembangan akuntabilitas publik karena dengan mewujudkan transparansi maka pemerintah setidaknya – tidaknya telah mempermudah warga untuk mengetahui tindakannya, rasionalitas dari tindakan itu, serta membandingkannya dengan sistem nilai yang ada. Transparansi setidaknya memiliki tiga aspek kritis : (1) berkaitan dengan ketersediaan informasi (*availability of information*) ; (2) Kejelasan peran dan tanggungjawab di antara lembaga yang merupakan bagian dari proses – proses yang diperlukan transparansinya; dan (3) sistem dan kapasitas dibalik produksi itu serta jaminan informasi yang tersistematik.

Dalam tiga aspek ini memiliki keterkaitan karena ketersediaan sistem informasi saja tidak cukup kalau tidak ada penjelasan tentang peran dan tanggung jawab masing – masing lembaga yang terlibat dalam berbagai proses yang

langsung terjadi, di mana semua itu harus dijamin berdasarkan sebuah sistem yang pasti. Bagi lembaga pemerintah, akuntabilitas merupakan kewajiban pejabat – pejabat publik untuk melaporkan kegiatan mereka kepada warga negara, dan hak masyarakat untuk mengambil tindakan para pejabat dalam melakukan tugas mereka tidak memberi kepuasan kepada warga negara sebagai suatu unsur utama, atau barangkali merupakan sesuatu yang esensi dalam demokrasi.

Dalam hal ini, akuntabilitas lembaga – lembaga pemerintah atau pejabat publik, pada dasarnya juga sudah mencakup dimensi transparansinya. Akhir – Akhir ini masyarakat kita banyak yang merasa prihatin akan rendahnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Hal ini terutama disebabkan karena semakin maraknya praktik – praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah kita yang seolah – olah tidak terjamah oleh lembaga dan aturan hukum yang berlaku. Selain itu lembaga – lembaga yang disertai tugas mengaudit kinerja instansi pemerintah atau unit – unit organisasi pemerintah sepertinya telah terkena penyakit birokrasi yang kronis sehingga tidak pernah bisa melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja instansi pemerintah tersebut.

Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan tidak optimal dalam mengawal pelaksanaan instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. “Dengan jumlah pengawas Ketenagakerjaan di lingkup kemnaker RI sangat terbatas dan hanya di level provinsi, berdampak lemahnya pengawasan dan penanganan pengaduan masyarakat. Justru, ini mengakibatkan rendahnya kepatuhan perusahaan dalam

mendaftarkan pekerjaannya menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Problem ini harus diselesaikan dengan perbaikan kualitas SDM BPJS Ketenagakerjaan dalam hal retribusi peserta dan pelayanan kepesertaan,”

Permasalahan yang ada di dalam akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan adalah Penyimpangan prosedur dan pelayanan administrasi yang berlarut – larut. Perilaku tertunda berlarut jika terus menerus berulang pada penyelenggaraan pelayanan publik tentu akan menyebabkan kerugian bagi masyarakat pengguna layanan. Memperhatikan hal tersebut, tidak ada salahnya jika kita mencoba menelisik perilaku ini melalui sudut pandang prokrastinasi. Prokrastinasi adalah menunda – nunda sesuatu yang harus dikerjakan, seringkali karena hal itu tidak menyenangkan atau membosankan, yaitu menunda pekerjaan yang seharusnya dikerjakan, karena kurang merasa senang atau bosan.

Menurut jumlah pengaduan pada Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan dugaan maladministrasi sejak tahun 2016 hingga tahun 2020 berjalan (per 16 November 2020), maladministrasi penundaan berlarut berada pada posisi pertama yaitu 31%, kemudian diikuti oleh penyimpangan prosedur (20%) dan tidak memberikan pelayanan (15%). Secara khusus berdasarkan pengaduan yang masuk di Ombudsman Republik Indonesia, sejak tahun 2016 hingga saat ini (per 16 November 2020), penundaan berlarut juga mendominasi jenis maladministrasi yaitu dengan persentase 43%, diikuti oleh penyimpangan prosedur (23%), serta tidak memberikan pelayanan (14%). Data-data tersebut cukup jelas menunjukkan

bahwa penundaan berlarut adalah permasalahan yang mendominasi penyebab terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemudian, bentuk penyimpangan prosedur yang ditemukan Ombudsman RI, di antaranya tidak ada akuntabilitas oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada agen perisai, pencairan klaim secara kolektif melalui HRD perusahaan dan BPJS Ketenagakerjaan, belum dilaksanakannya upaya penyelarasan regulasi untuk optimalisasi akuisisi kepesertaan dan pelayanan klaim manfaat. Ombudsman RI memberikan sejumlah tindakan korektif yang harus dilaksanakan oleh direktur utama BPJS Ketenagakerjaan melakukan sosialisasi, koordinasi dengan pihak terkait dalam rangka percepatan akuisisi kepesertaan pada sektor PU, BPU, pegawai pemerintahan non – ASN dan termasuk program afirmasi penerima bantuan iuran (PBI), dengan menyusun rencana dan penahapan akuisisi kepesertaan. Kedua, agar menyiapkan struktur organisasi kerja dan SDM yang memadai dari segi kualitas dan kuantitas untuk mendukung terselenggaranya program yang diamanatkan oleh regulasi termasuk dalam merespons tuntutan pelayanan kepesertaan dan penjaminan sosial. Ketiga, agar berkoordinasi dengan pihak pemerintah, pelaku usaha dan pekerja dalam hal penetapan batas usia pensiun agar dibuat regulasi dan ketetapan yang relevan mengenai batas usia penerima manfaat JHT. Terakhir, Ombudsman juga meminta agar BPJS Ketenagakerjaan sesuai undang – undang.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “ **AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS BPJS KETENAGAKERJAAN DI KOTA MEDAN)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana upaya dari BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan dalam mewujudkan akuntabilitas dan transparansi?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan Terhadap Program Jaminan Hari Tua.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini, yakni :

1. Untuk mengetahui upaya dari BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan dalam mewujudkan akuntabilitas dan transparansi.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan Terhadap Program Jaminan Hari Tua.

1.4. Manfaat Penelitian

Peneliti diharapkan akan dapat memberikan banyak manfaat kepada berbagai pihak yaitu :

1. Bagi Peneliti

Bagi penulis berguna sebagai suatu sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis dan metodologi serta memiliki kemampuan dalam menganalisis setiap permasalahan di lapangan. Penelitian ini untuk memberikan gambaran secara obyektif kepada masyarakat terkait dengan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.

2. Bagi Masyarakat

Mengidentifikasi hal – hal apa saja yang seharusnya dapat ditingkatkan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang berhubungan dengan penerapan akuntabilitas dan transparansi.

3. Bagi Pemerintah

Memberikan gambaran kepada pemerintah mengenai bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

4. Bagi Akademik

Memberikan tambahan referensi mengenai akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Akuntabilitas

2.1.1 Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas berasal dari bahasa asing yakni “*accountability*” yang berarti pertanggungjawaban. Akuntabilitas memiliki makna keadaan untuk di pertanggungjawabkan ataupun keadaan untuk diminta pertanggungjawaban. Secara umum, Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban seseorang atau sebuah organisasi kepada pihak – pihak yang berhak mendapatkan keterangan tentang kegiatan atau kinerja dalam menjalankan tugas demi mencapai suatu tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Halim (2012:20) akuntabilitas sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban serta menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum atau pimpinan organisasi kepada pihak lain yang memiliki hak dan kewajiban untuk meminta kewajiban pertanggungjawaban dan keterangan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan mengenai kinerja dan tindakan dari badan hukum atau pimpinan suatu organisasi, kepada pihak yang berwenang menerima keterangan atau pertanggungjawaban.

2.1.2 Jenis Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat hidup dan berkembang dalam lingkungan dan suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Maka pentingnya akuntabilitas sebagai unsur utama *good governance* antara lain tercermin dari berbagai kategori akuntabilitas.

Schedler dan Plano (Manggaukang Raba 2006:10) membedakan ada lima jenis akuntabilitas, yaitu:

1. Akuntabilitas fisik-tanggungjawab atas dana publik.
2. Akuntabilitas legal-tanggungjawab untuk mematuhi hukum.
3. Akuntabilitas program-tanggungjawab untuk menjalankan suatu program.
4. Akuntabilitas proses-tanggungjawab untuk melaksanakan prosedur.
5. Akuntabilitas Outcome-tanggungjawab atas hasil.

Sheila Elwood (Manggaukang Raba 2006:35) mengemukakan ada empat jenis akuntabilitas yaitu :

1. Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.
2. Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.
3. Akuntabilitas program, yaitu: akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternative program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.
4. Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawab pemerintah daerah dalam terhadap DPRD sebagai legislative dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Memperhatikan jenis – jenis akuntabilitas seperti dikemukakan Sheila Elwood diatas, maka pejabat publik didalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya disamping harus berakuntabilitas menurut umum atau

peraturan, juga dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya, dalam program yang implementasikan, dan juga dalam kebijakan yang dibuat atau dirumuskan.

2.1.3 Indikator Akuntabilitas

David Hulme dan Marx Turney (Manggaukang Raba 2006:115) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrument untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti:

1. Legitimasi bagi para pembuat kebijakan.
2. Keberadaan kualitas moral yang memadai.
3. Kepekaan.
4. Keterbukaan.
5. Pemanfaatan sumber daya secara optimal.
6. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas.

2.1.4 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Robert (1996:30) yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksana ketertiban-ketertiban”.

Konteks pelayanan publik maka “Akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan

dengan ukuran nilai – nilai atau normal eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder”. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu nilai – nilai atau norma – norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. Nilai – nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Dwiyanto (2003:147) teori Akuntabilitas terbagi menjadi 3 bagian yaitu:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik.
2. Akuntabilitas Biaya pelayanan publik.
3. Akuntabilitas produk pelayanan publik.

Untuk menjamin terwujudnya suatu tingkat kinerja yang diinginkan, efektivitas dan akuntabilitas publik akan banyak tergantung kepada pengaruh dari publik dan konsumen pelayanan yakni pihak yang terkait dengan penyajian pelayanan yang paling menguntungkan mereka. Kedua, terdiri dari pimpinan dan pengawas penyaji pelayanan publik, yang merupakan pihak – pihak berkepentingan terhadap pelayanan. Ketiga, terdiri dari penyaji pelayanan itu sendiri dengan tujuan

dan keinginan yang seringkali berbeda dengan pihak pertama dan kedua diatas. Dengan demikian, secara absolut akuntabilitas memvisualisasikan suatu ketaatan kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk melakukan evaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan dan menetapkan efisiensi dan efektivitas biaya pelaksanaan tugas – tugasnya.

Indikator Kinerja menurut Agus Dwiyanto (2008:50 – 51) adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.
2. Kualitas layanan
Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik.
3. Responsivitas
Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas
Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
5. Akuntabilitas
Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

2.2 Konsep Transparansi

2.2.1 Pengertian Transparansi

KepMenPan No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, menjelaskan pengertian transparansi penyelenggaraan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Prosedur Pelayanan
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
4. Rincian biaya pelayanan
5. Waktu penyelesaian pelayanan
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
7. Lokasi pelayanan
8. Janji Pelayanan
9. Standar Pelayanan publik
10. Informasi Pelayanan

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan lainnya, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan serta hasil – hasil yang dicapai. Transparansi merupakan upaya menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan – kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan akuntabilitas antara pemerintah dengan rakyat, Mustofa Didjaja (2003:261)

Mardiasmo dalam Kristianten (2006:45) menyebutkan transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat. Mardiasmo menyebutkan tujuan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yaitu :

1. Salah satu wujud pertanggungjawab pemerintah kepada masyarakat.
2. Upaya peningkatan menajamen pengelolaan pemerintahan.
3. Upaya peningkatan manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mengurangi kesempatan praktek KKN.

Menurut Kristianten (2006: 31) transparansi akan memberikan dampak positif dalam tata pemerintahan. Trasparansi akan meningkatkan pertanggungjawaban para perumus kebijakan sehingga control masyarakat terhadap para pemegang otoritas pembuat kebijakan akan berjalan efektif.

2.2.2 Prinsip-prinsip Transparansi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2004, dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- a. Kesederhanaan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan yang mencakup beberapa hal antara lain:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berkewenangan dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu. pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akuransi. Dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Rasa aman, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan. Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang aman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.3 Indikator Transparansi

Kristianten (2006: 73) menyebutkan bahwa transparansi dapat diukur melalui beberapa indikator:

1. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen
2. Kejelasan dan kelengkapan informasi
3. Keterbukaan proses
4. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi

Transparansi merujuk pada ketersediaan informasi pada masyarakat umum dan kejelasan tentang peraturan perundang-undangan dan keputusan pemerintah, dengan indikator sebagai berikut:

1. Akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu
2. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya
3. Kemudahan akses informasi
4. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran

2.3 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Ratminto (2005: 18), ada beberapa pengertian dasar didalam pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

- kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi suatu kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah, nondepartemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara dan instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah.
 - c. Unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
 - d. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - e. Penerima pelayanan publik adalah orang atau pun masyarakat.
 - f. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya sesuai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - g. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

2.3.1 Asas-asas Dan Prinsip Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut: (Ratminto, 2005;19):

- a. **Transparansi:** bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. **Akuntabilitas:** dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. **Kondisional:** sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas
- d. **Partisipati:** mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. **Kesamaan hak:** tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban:** pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.3.2 Dimensi – Dimensi Pelayanan publik

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangible*), dengan indikator:
 - a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan,
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
 - c. Konsistensi petugas dalam melakukan pelayanan,
 - d. Kemudahan proses dan akses layanan,
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Keandalan (*Reliability*), dengan indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas,
 - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), dengan indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
 - b. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat,
 - c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Jaminan (*Assurance*), dengan indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan,
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Empati (*Emphaty*), dengan indikator:
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan,
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah,
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan),
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.4 BPJS Ketenagakerjaan

Peraturan Wali Kota tentang Pelaksanaan Peraturan daerah Kota Medan No 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ketenagakerjaan yaitu Pasal 1 yaitu “Pelaksanaan Peraturan Daerah di kota Medan pada tanggal 5 Agustus 2019 Agar

setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Medan”. Pasal 2 “Hal-hal yang menyangkut teknis pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ketenagakerjaan, diatur dengan Peraturan Wali Kota”.

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sebagai Lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang – undang jaminan sosial tenaga kerja.

BPJS Ketenagakerjaan selaku jaminan sosial yang diberikan pemerintah kepada tenaga kerja memiliki manfaat antara lain, yaitu:

1. Mendapat Jaminan Kecelakaan.

Jika mengalami kecelakaan, karyawan akan mendapat jaminan kecelakaan berupa perawatan medis dari rumah sakit pemerintah. Perawatan ini meliputi biaya pemeriksaan, biaya penyembuhan dan lanjutan, serta biaya rawat inap kelas I. Jaminan kecelakaan yang diberikan bukan untuk kejadian di tempat kerja saja, tetapi di seluruh tempat. Apabila terdapat biaya lain-lain selama proses pengantaran ke rumah sakit, peserta akan mendapat biaya penggantian uang berupa ongkos transportasi dan lain-lain.

2. Mendapat Santunan Kematian.

Jika kecelakaan yang terjadi menyebabkan karyawan kehilangan nyawa atau meninggal, BPJS ketenagakerjaan akan memberikan santunan kepada keluarga yang ditinggalkan. Jumlah santunan sebesar Rp 36 juta dan akan diberikan kepada ahli waris dari peserta BPJS ketenagakerjaan. Apabila kecelakaan tersebut terjadi di tempat kerja, santunan yang diberikan sebesar 48 kali gaji terakhir peserta BPJS ketenagakerjaan. Apabila gaji per bulan sebesar Rp 8 juta maka pemerintah akan memberikan Rp 8 juta selama 48 kali kepada keluarga yang ditinggalkan.

3. Tabungan Untuk Hari Tua.

Iuran BPJS ketenagakerjaan yang dibayarkan setiap bulan dapat dialihkan menjadi tabungan hari tua bersamaan dengan hasil pengembangannya. Menurut regulasi dan ketetapan BPJS, pengembangan yang diberikan tidak boleh lebih kecil daripada bunga deposito yang diberikan oleh bank. Dengan kata lain, hasil pengembangan BPJS ketenagakerjaan lebih tinggi daripada bunga bank. Kini tabungan atau jaminan hari tua dapat dicairkan sebelum pensiun atau setelah 10 tahun bekerja. Namun, pencairan JHT hanya sebesar 10 persen saja dan sebesar 30 persen bagi karyawan yang masih aktif bekerja. Bisa dicairkan 100 persen jika karyawan terkena PHK atau resign, sebelum atau sesudah bekerja lagi tapi belum terhitung mendapatkan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan dari perusahaan yang baru.

4. Mendapat Uang Pensiunan

Pemberian uang pensiun memang identik khusus untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS). Tapi bagi karyawan swasta, fasilitas pensiun juga bisa diperoleh melalui BPJS Ketenagakerjaan. Besar uang pensiun yang diberikan tidak penuh atau tidak sama dengan besar gaji pokok per bulan. Apabila peserta meninggal dunia, maka ahli waris berhak mendapatkan uang pensiun terusan selama 4 bulan berturut-turut sejak yang bersangkutan meninggal. Sedangkan untuk presiden, TNI dan Polri yang berjasa bagi negara, maka pensiun terusan bisa lebih dari 4 bulan.

Dalam memberikan pengaruh terhadap para tenaga kerja, BPJS Ketenagakerjaan memiliki fungsi bagi tenaga kerja, yaitu:

1. Menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja.
2. Menyelenggarakan program jaminan kematian.
3. Menyelenggarakan program jaminan hari tua.
4. Menyelenggarakan program jaminan peniun.

Dalam menjalankan fungsi tersebut, BPJS Ketenagakerjaan memiliki tugas, antara lain:

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
2. Menyelenggarakan Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah
4. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
6. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Penulis	Hasil Penelitian
Peran Direktorat lalu lintas Polda Sumatera Utara dalam menciptakan Akuntabilitas Pelayanan publik	Muhammad Ikhwan, 2020	Hambatan dalam Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara meliputi kemampuan sumber daya yaitu kualitas dan kuantitas personil, dukungan anggaran dan sarana teknologi yang ada saat ini belum memadai dalam mengoptimalkan <i>online system</i> Regident Ranmor. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara antara lain: Mengembangkan program kegiatan terobosan kreatif melalui; Pertama, mengembangkan layanan Regident Ranmor secara <i>online</i> dengan berbasis web dan android. Kedua, mengembangkan layanan <i>edocument</i> berbasis ERI. Ketiga, mengembangkan bentuk – bentuk kerjasama dengan <i>stakeholder</i> guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di dalam pelayanan Regident Ranmor berbasis online.
Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran	Deris RISMAYADI, 2019	Tingkat Akuntabilitas dan Transparansi dalam pelayanan publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran belum optimal. Hal ini terlihat dari tingkat ketelitian pegawai kurang tanggap dan kurang responsive kepada masyarakat, Pertanggungjawaban

		terhadap pemungutan biaya pelayanan masih rendah, tidak ada informasi secara terperinci mengenai persyaratan teknis dan administrasi, prosedur dan mekanisme kerja pelayanan belum sederhana.
Akuntabilitas dan Transparansi Pertanggungjawaban Anggaran Pendapatan Belanja Desa (APBDes)	Suci Indah Hanifah, Sugeng Praptoyo, 2015	Sistem pencatatan penerimaan dan pengeluaran kas pada Desa Kepatihan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik belum melakukan pemisahan pencatatan antara sistem penerimaan kas dan pengeluaran kas yang seharusnya dicatat ke dalam buku kas pembantu perincian obyek penerimaan dan buku kas pembantu perincian obyek pengeluaran.

Persamaan Penelitian ini dengan Penelitian Terdahulu :

1. Persamaan dengan Muhammad Ikhwan yaitu sama menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan pelayanan publik.
2. Persamaan dengan Deris RISMAYADI yaitu sama fokus membahas Akuntabilitas dan Transparansi dalam pelayanan publik, dengan metode penelitian kualitatif yang berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada.
3. Persamaan dengan Suci Indah Hanifah, Sugeng Praptoyo yaitu Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan fokus penelitian adalah Kebijakan Akuntabilitas dan Transparansi.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini berfokus pada Akuntabilitas dan Transparansi dalam pelayanan publik, dimana peneliti melihat bahwa masih adanya hambatan dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik dan kurang terbukanya kesadaran instansi dalam mengoptimalkan kebijakannya. Peneliti juga melihat bahwa kurangnya perhatian pemerintah terhadap masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan penelitian sebelumnya hanya berfokus pada pelayanan publiknya, Seperti Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara Dalam Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik, dimana pelayanan publik dituntut untuk bertanggungjawab dalam pelaksanaan tugas secara professional dan akuntabel. Sedangkan penelitian ini menyadari bahwa Akuntabilitas bukan sepenuhnya menjamin bahwa instansi itu sudah *good governance*.

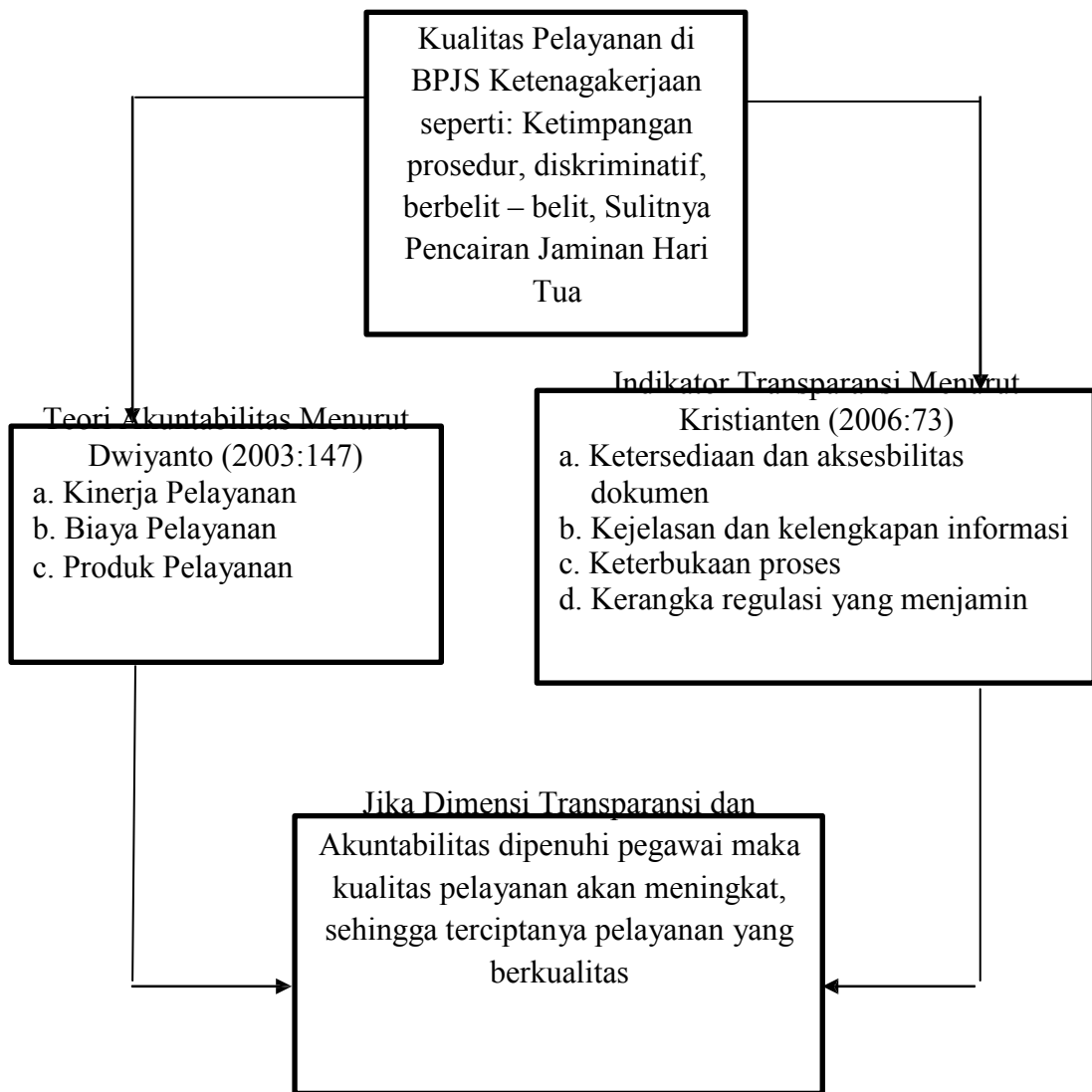
2.6 Kerangka Berpikir

Organisasi Pemerintah (birokrasi) yang memiliki tanggungjawab sebagai pelayanan publik sudah seharusnya melaksanakan kewajibannya dengan memberikan pelayanan publik yang akuntabel dan transparan kepada pengguna pelayanan. Pelayanan yang ada ini tentunya akan menentukan keberhasilan bahwa suatu organisasi dapat mewujudkan tujuan, visi dan misinya. Sebuah organisasi pemerintah sebagai pelayan publik seharusnya selalu memperhatikan pelayanan yang akuntabel dan transparan karena akan menjadi salah satu yang menentukan berhasil atau tidaknya dalam mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Hasil Pengamatan sementara banyak penyimpangan yang terjadi di Kantor BPJS

Ketenagakerjaan seperti ketimpangan prosedur, diskriminatif, berbelit-belit, Sulitnya Pencairan Jaminan Hari Tua.

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti ingin mengetahui tentang akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan dalam rangka menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam penelitian ini. Untuk menjawab semua itu maka peneliti menggunakan teori akuntabilitas menurut Dwiyanto (2003:147) bahwa pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi; akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik; dan akuntabilitas produk pelayanan publik dan Kristianten (2006: 73) mengemukakan indikator transparansi antara lain; Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen; Kejelasan dan kelengkapan informasi; Keterbukaan proses; dan Kerangka regulasi yang menjamin transparansi. Jika Dimensi Transparansi dan Akuntabilitas dipenuhi pegawai maka kualitas pelayanan akan meningkat, sehingga terciptanya pelayanan yang berkualitas.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang peneliti lakukan yaitu penelitian metode deskriptif Kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena, kenyataan yang terjadi pada objek tempat penelitian, dengan cara pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.

3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan, beralamat di Jalan Kapten Patimura No.334, Darat, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20153. Adapun alasan memilih kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan sebagai lokasi penelitian adalah untuk mengetahui kebijakan seperti apa yang dilakukan Instansi BPJS Ketenagakerjaan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian dilaksanakan dari Maret 2023 hingga September 2023.

Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jenis Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept
1. Persiapan Penelitian							
a. Pengajuan judul							
b. Penyusunan Proposal							
2. Seminar Proposal							
a. Revisi dan Perijinan							
3. Perencanaan Penelitian							
4. Pelaksanaan Penelitian							
5. Penyusunan Laporan							
6. Ujian dan Revisi							

3.3 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif merupakan narasumber yang dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian karena memiliki pengetahuan dan

pengalaman yang relevan dengan penelitian yang sedang diteliti sehingga dengan demikian informan menjadi hal yang sangat krusial karena menjadi kunci keberhasilan penelitian dengan perolehan data yang valid dan akurat. Sedangkan informan juga memiliki karakteristik yang harus diklasifikasikan menjadi beberapa bagian, seperti informan kunci, informan utama dan informan tambahan. Informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan kunci adalah mereka yang mempunyai atau mengetahui suatu informasi pokok yang diperlukan peneliti dalam penelitiannya, informasinya terkait dalam pelaksanaan kebijakan, pengelolaan dan permasalahannya secara mendalam yang dapat diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah **Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan, Suci Rahmad.**
2. Informan utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Berdasarkan pengertian tersebut penulis menetapkan informan utama adalah **Bidang Umum BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan, Agung Putra.**
3. Dalam penelitian ini peneliti akan mencari informasi tambahan secara langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk melihat dan menyaksikan serta bisa langsung mewawancarai pengguna layanan yang dilayani di kantor BPJS Ketenagakerjaan dan nantinya mereka akan menjadi informan tambahan yang dipilih oleh peneliti secara *accidental* namun tetap dalam kontrol peneliti.

3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas :

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data utama atau data pokok yang digunakan dalam penelitian. Data primer dapat dideskripsikan sebagai jenis data yang diperoleh langsung dari tangan pertama subjek penelitian atau responden atau informan. Teknik pengumpulan data yang digunakan diperoleh dengan cara:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersedia atau data yang telah diolah oleh lembaga dan organisasi penyelidik sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data sekunder adalah :

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi dan lainnya. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar

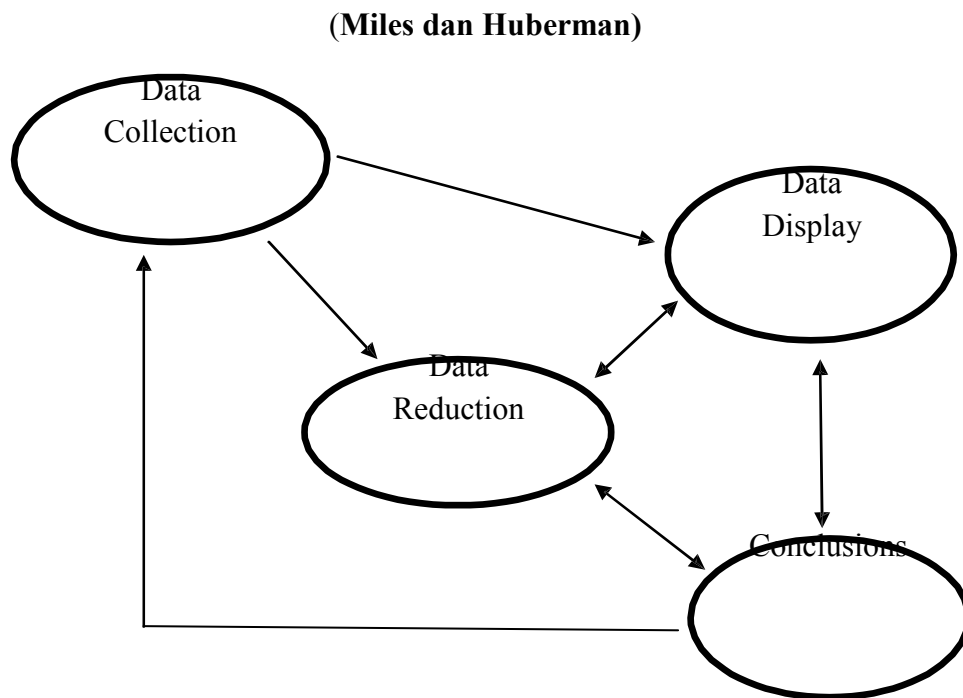
hidup, sketsa dan lainnya. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa dan kualitatif. yaitu upaya yang dilakukan untuk mengorganisasikan data, menjabarkannya, mencari dan menemukan pria, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari yang dapat diceritakan kepada orang lain. Tahapan analisis data yang dikemukakan Miles dan Huberman (1992:16) yang terdiri dari:

1. Tahap Reduksi data (*Reduction data*), yang dapat diartikan sebagai proses pemilihan, permusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan lapangan yang berlangsung secara terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung.
2. Tahap penyajian data (*Display data*), dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, dan sejenisnya. Penyajian data yang dilakukan dalam bentuk penelitian ini adalah dengan teks bersifat naratif.
3. Tahap penarikan kesimpulan (*Conclusions*), dalam tahapan ini peneliti berusaha menganalisa dan mencari pola, tema, hubungan persamaan dan sebagainya. Kemudian akan disinkronkan dengan teori yang ada dan dianalisa secara kualitatif sehingga dapat diperoleh gambaran terkait tema penelitian dan dapat menjadi jawaban atau rumusan masalah penelitian. Data - data yang telah didapatkan dari hasil penelitian lapangan akan dikumpulkan untuk diolah dan dianalisis dengan menggambarkan dan menjelaskan serta memberi komentar dengan jelas, sehingga data dapat dipahami dengan mudah untuk mengetahui jawaban dari masalah yang diteliti.

Gambar 3.2 Komponen dalam Analisis Data Model Interaktif



Data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah memaparkan data, menurut Miles dan Huberman: “Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja”.