

BAB I

PENDAHULUAN

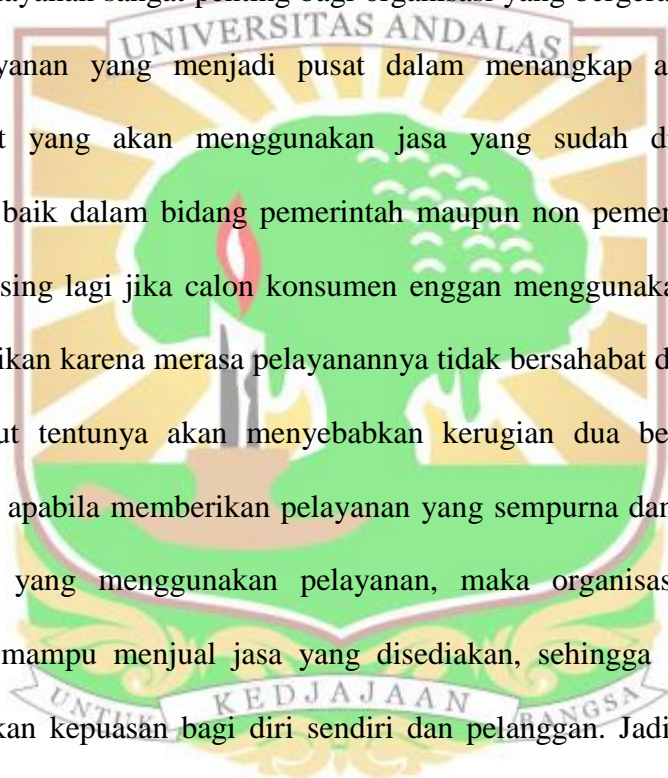
1.1 Latar Belakang

Pada masa pandemi *Corona Virus Diseases 19* (Covid-19) ini untuk kelancaran proses kerja pada suatu instansi dan menciptakan rasa nyaman dan aman maka diperlukan protokol pelayanan pada masing-masing instansi yang sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19, yang sesuai dengan surat edaran KEMENKES RI NOMOR HK.02.01/MENKES/216/2020 Tentang Pencegahan Penularan Coronavirus Disiase (Covid-19) di tempat kerja. Karna adanya protokol pelayanan pada kantor yang sesuai dengan protokol kesehatan akan menambah rasa aman dan nyaman, mempermudah melakukan pengawasan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terutama dibagian administrasi. Protokol pelayanan kantor yang sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19 dapat menjadi sebagai penentu apakah kantor tersebut sudah menggunakan protokol pelayanan yang sesuai diterapkan dan tentang penggunaannya secara terperinci dari kantor tersebut untuk menyiapkan suatu protokol pelayanan baik faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak pada saat pandemi seperti sekarang ini.

Protokol adalah seperangkat aturan atau ketentuan yang mengikat perihal pelaksanaan suatu kebijakan atau kegiatan Satrio (1992). Agar berjalannya suatu aktivitas kerja alangkah baiknya didukung dengan sarana serta prasarana pada suatu kantor, dan penerapan protokol pelayanan, sebagaimana bagian

yang sangat diperhatikan pada masa pandemi Covid-19 dalam meningkatkan rasa aman dan nyaman suatu kantor serta terlaksananya suatu pekerjaan.

Pelayanan juga bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu Toha (1999). Pelayanan sangat penting bagi organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, pelayanan yang menjadi pusat dalam menangkap atau memahami masyarakat yang akan menggunakan jasa yang sudah ditawarkan oleh organisasi baik dalam bidang pemerintah maupun non pemerintahan. Bukan hal yang asing lagi jika calon konsumen enggan menggunakan kembali jasa yang diberikan karena merasa pelayanannya tidak bersahabat dan memuaskan, hal tersebut tentunya akan menyebabkan kerugian dua belah pihak, dan sebaliknya apabila memberikan pelayanan yang sempurna dan efektif kepada konsumen yang menggunakan pelayanan, maka organisasi sudah dapat dikatakan mampu menjual jasa yang disediakan, sehingga sudah mampu menimbulkan kepuasan bagi diri sendiri dan pelanggan. Jadi apabila semua pihak yang ada didalam organisasi mampu memberi dan memenuhi pelayanan, maka banyak kesempatan baik yang akan mampu untuk ditangkap dan diraih bersama sehingga akan mendatangkan keuntungan bagi organisasi dan semua pihak yang terlibat disana. Ada 3 hal yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu program, fasilitas, dan sumber daya manusia. Di antara ketiga hal tersebut, sumber daya manusia merupakan hal utama yang



akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan. Berdasarkan penelitian, penyebab utama konsumen meninggalkan organisasi yang memberikan pelayanan adalah sikap pijak dari organisasi yang kurang peduli saat berinteraksi dengan konsumen atau pelanggan. Itulah sangat perlu bagi organisasi menanamkan pentingnya *service excellence* kepada seluruh karyawannya, agar konsumen senantiasa puas, kepuasan konsumen senantiasa terjaga, dan konsumen akan loyal kepada jasa yang ditawarkan organisasi. Kerana pandemi Covid-19 ini terjadinya pengalihan pelayanan yang sebelumnya tatap muka secara langsung ke daring dimana pelayanan tetap ada akan tetapi sekedar menjelaskan perbedaan yang terjadi, disana juga diperlukan pelayanan yang baik dan efektif agar tidak terjadi kesalahan terutama pelayanan bagian administrasi dimana disana pihak pelayanan berperan penting agar tetap berjalan lancar bagian administrasi di organisasi tersebut dan tidak terjadi hambatan yang merugikan dua belah pihak walaupun dengan keadaan Covid-19 ini.

Administrasi secara luas dapat diartikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis baik internal maupun eksternal. Dengan menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Sedangkan Administrasi dalam artian sempit adalah Ulbert (1992). Pelayanan administrasi adalah suatu pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan, administrasi keanggotaan, dan bebas perpustakaan.

Berdasarkan landasan di atas, maka penulis tertarik serta ingin lebih

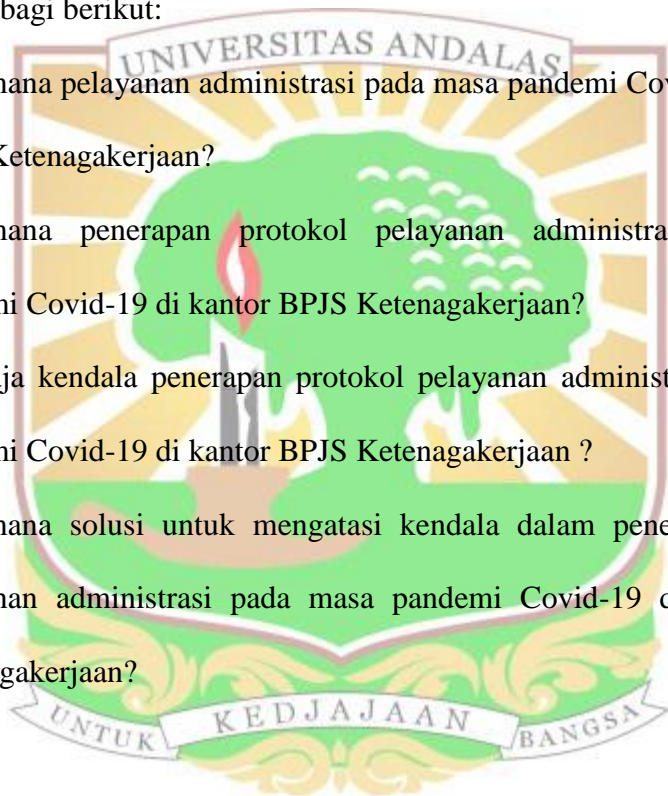
mengetahui dalam tentang:

“PROTOKOL PELAYANAN ADMINISTRASI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR BPJS KETENAGKERJAAN”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan administrasi pada masa pandemi Covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan?
2. Bagaimana penerapan protokol pelayanan administrasi pada masa pandemi Covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan?
3. Apa saja kendala penerapan protokol pelayanan administrasi pada masa pandemi Covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan ?
4. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala dalam penerapan protokol pelayanan administrasi pada masa pandemi Covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan?



1.3 Tujuan Magang

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan dari kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pelayanan administrasi pada masa pandemi Covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan

2. Mengetahui penerapan protokol pelayanan administrasi pada masa pandemi Covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan
3. Mengetahui kendala penerapan protokol pelayanan administrasi pada masa pandemi Covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan
4. Mengetahui solusi untuk mengatasi kendala dalam penerapan protokol pelayanan administrasi pada masa pandemi Covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan

1.4 Manfaat Magang

1. Manfaat Akademis

Mendapatkan pengalaman bekerja dalam bidang Administrasi dan sebagai bahan masuk serta bahan tambahan informasi dan referensi bacaan khususnya mengenai penerapan Protokol Kesehatan.

2. Manfaat Praktis

Pelaksanaan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat dengan membandingkan perbedaan selama Pandemi Covid-19 pada bagian Administrasi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Dalam melakukan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang yang beralamat di Jl. Veteran No. 47 A, Purus, kecamatan Padang Barat, Padang. Tempat dan waktu sangat berperan penting dalam membantu mahasiswa untuk mendapatkan ilmu yang telah dimiliki di lapangan. Oleh sebab itu, penulis berencana akan melaksanakan magang sesuai dengan judul

tugas akhir yang diajukan yaitu “Protokol Pelayanan Administrasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang” selama 40 (Empat puluh) hari kerja, yaitu hari senin s/d jumat.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar memperoleh gambaran protokol pelayanan selama Pandemi Covid-19 isi laporan akhir ini, maka penulis menyusun sedemikian rupa dalam bentuk sistematika penulis dengan perincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan teori penulis yang berisikan tentang, Pengertian Covid-19, pengertian protokol kesehatan, isi dari surat edaran KEMENKES RI tentang pencegahan penularan Covid-19 di tempat kerja, pengertian Pelayanan, pengertian Administrasi, dan pengertian Pelayanan Administrasi.

BAB III GAMBARAN UMUM ATAU PROFIL BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PADANG

Pada bab ini akan diuraikan tentang gambaran umum perusahaan yakni tentang sejarah berdirinya BPJS KETENAGAKERJAAN Cabang Padang, visi dan misi, struktur organisasi, dan bentuk kegiatan atau aktifitas kantor.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan hasil studi selama di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang, yang menyangkut tentang penerapan protokol pelayanan kantor selama masa pandemi Covid-19 dibagian administrasi.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil pelaksanaan magang yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

