# KUALITAS PELAYANAN JAMINAN HARI TUA (JHT) DI BADAN PENYELENGGARAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PALEMBANG

**SKRIPSI**

**Oleh :**
**MUHAMAD LUTHFI ERHANSYAH**
**NIM. 07011381722194**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

# KUALITAS PELAYANAN JAMINAN HARI TUA (JHT) DI BADAN PENYELENGGARAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PALEMBANG

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1**

**Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

**MUHAMAD LUTHFI ERHANSYAH**

**07011381722194**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, November 2021**

**Pembimbing I**

**Dr. Nurmah Semil, M.Si**
**NIP. 196712011992032002**

**Pembimbing II**

**Drs. Gatot Budiarto, M.Si**
**NIP. 195806091984031002**

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

# KUALITAS PELAYANAN JAMINAN HARI TUA (JHT) DI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PALEMBANG

## SKRIPSI

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**
**Pada tanggal 6 Januari 2022**
**dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

**Dr. Nurmah Semil, M.Si**
**Ketua**

**Drs. Gatot Budiarto, M.S.**
**Anggota**

**Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si.**
**Anggota**

**Ermanovida, S.Sos, M.Si.**
**Anggota**

**Palembang, Januari 2022**
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
**Universitas Sriwijaya**
**Dekan,**

**Prof. Dr. Alfitri, M.Si.**
**NIP. 196601221990031004**

# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Aku tidak akan melakukan sesuatu yang tidak harus aku lakukan,
tapi jika harus kulakukan maka akan kuselesaikan dengan cepat"
(Muhamad Luthfi Erhansyah)

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Kupersembahkan Skripsi ini Kepada :

1. Orang Tua Ku, Ayahanda Hasanuddin dan Ibunda Erma Septi Lusiana
2. Kedua Ayunda Ku, Dini Farah Wulandari dan Annisa Valerinka
3. Kepada Sahabat Perjuanganku
4. Almamater Kebanggaanku

# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Jaminan Hari Tua di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Latar belakang penelitian ini adalah keterlambatan pencairan dana yang akan diterima oleh konsumen sehingga mengakibatkan pada buruknya kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml et. al. yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dokumentasi dan penyebaran kuesioner. Dari hasil penelitian dan pembahasan menghasilkan kesimpulan bahwa dalam kualitas pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang telah berjalan dengan baik, namun ketepatan waktu dalam pencairan dana masih lambat sehingga dikatakan cukup baik dan dapat dilihat melalui 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et. al. Hasil penelitian ini merekomendasikan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang agar dapat membuat wadah layanan pengaduan, memperbaiki sistem waktu pencairan dana, memberikan edukasi dan sosialiasi terhadap masyarakat tentang fasilitas ataupun informasi tentang Jaminan Hari Tua (JHT), dan meningkatkan pengawasan pada bagian pelayanan.
**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Jaminan Hari Tua (JHT), BPJS Ketengakerjaan.**

**Pembimbing I**

**Dr.Nurmah Semil, M.Si.**
**NIP.196712011992032002**

**Pembimbing II**

**Drs. Gatot Budiarto, M.S**
**NIP.195806091984031002**

**Palembang, Januari 2022**
**Ketua Jurusan Ilmu Admnistrasi Publik**
**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**
**Universitas Sriwijaya**

**Zainal Surya Mapaung, S.Sos., MPA**
**NIP.198108272009121002**

## ABSTRACT

*This study aims to determine how the quality service old age assurance atinsurance and social security (BPJS) employment Palembang branch office. The background of this research is delay in disbursement of funds that will be accepted by consumers thatresulting in poor service quality. This research use theory service quality of Zeithaml et. al which consists of five dimensions, namely physical evidence (Tangible), reliability (Reliability), responsiveness (Responsiveness), guarantee (Assurance), empathy (Empathy). Research methods used is quantitative research method with data collection technique documentation and questionnaire distribution. From the result of this research draw conclusions that in quality service old age assurance at insurance and social security (BPJS) employment Palembang branch office has been going well, but the timeliness in disbursing funds still slow so it said quite well and can be seen through 5 dimensions. The result of this research recommend BPJS Employment at the Palembang branch office to be able create a complainte service forum, improve the time system for disbursement of funds, provide education an socialization to the public or information about old age assurance (JHT), and improve supervision in the service department.*


***Keywords: Service Quality, Old Age Assurance, BPJS employment.***


***Advisor I***

**Dr.Nurmah Semil, M.Si**
**NIP. 196712011992032002**

***Advisor II***

**Drs. Gatot Budiarto, M.S**
**NIP.195806091984031002**

***Palembang, January 2022***
***Chairman Of The Department Public Administration***
***Faculty Of Social and Political Science***
***University of Sriwijaya***

**Zailani Surya Mapaung, S.Sos., MPA**
**NIP. 198108272009121002**

**Lembar Pernyataan Orisinalitas**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Luthfi Erhansyah

Nim : 07011381722194

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Republik Indonesia No. 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain tentang karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya, demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh tanpa paksaan pihak manapun.

Palembang, 15 Januari 2022

Yang membuat pernyataan

Muhamad Luthfi Erhansyah

NIM: 07011381722194

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT yang telah memberi rahmat, karunia dan ridho-nta kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelanyanan Jaminan Hari Tua (JHT) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyusunan ini tidak terlepas dari berbagai kesulitan dan hambatan, namun dengan adanya semangat, bantuan, serta bimbingan oleh banyak pihak sehingga semua kesulitan dan hambatan dapat penulis lalui. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis berterima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, kepada:

1. Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku, ayahanda Hasanuddin dan ibunda Erma Septi Lusiana, dan kedua ayunda Dini Farah Wulandari dan Annisa Valerinka.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajarannya.
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya dan selaku Pembimbing Akademik saya.
5. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
6. Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan kesabaran dan ketulusan hati mendukung dan memimbing, menginspirasi dan mengajari selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Drs. Gatot Budiarto, M.S selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan kesabaran dan ketulusan hati mendukung dan memimbing, menginspirasi dan mengajari selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Deni S.H selaku Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang yang telah memberikan izin penelitian di kantor cabang yang beliau pimpin.
9. Bapak Wasilon S.E selaku Kepala Bidang Umum&SDM yang telah memberikan dukungan dan mengizinkan mengumpulkan data yang diperlukan selama penyusunan skripsi ini.
10. Kak Teguh S.E selaku staff bagian Umum&SDM yang telah membantu dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
11. Kak Zainal S.e selaku staff bidang Pelayanan yang telah membantu memberikan data dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
12. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya atas segala dukungan, ilmu, serta pengetahuan yang telah diberikan sepenuh hati.
13. Sahabat dan teman tongkrongan Muhammad Thoriq, Gustomi, Bobby Candra, Kgs. Muhammad Ardiansyah yang selalu menyemangati dan memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
14. Sahabatku Hedi Setiawan, Muhammad Sadeli, Setio Dafa Syafala, M. Rifky Ramadhani D dan Mutiara Dwi Oktarisia yang telah menyemangati, membantu, dan mendampingi selama perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini.
15. Kakak tingkat saya Sakinah Cherya Maretha Ritonga yang telah memberikan dukungan, dan berbagi pengalaman selama proses penyusunan skripsi ini.

16. Teman seperjuangan Citra Anggraeni, Bella Amanda, Indah Widya Arum Sari, Maylianan Avni Azeema yang telah membersamai dan membantu dalam penyususnan skripsi ini.
17. Terima kasih juga kepada semua pihak yang ikut andil membantu secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini.

Palembang, 2021

Penulis

# DAFTAR ISI

**BAB I LATAR BELAKANG** ..... 1
A. Latar Belakang ..... 1
B. Rumusan Masalah ..... 7
C. Tujuan Penelitian ..... 7
D. Manfaat Penelitian ..... 7
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** ..... 9
A. Landasan Teori ..... 9
B. Penelitian Terdahulu ..... 14
C. Kerangka Pemikiran ..... 17
**BAB III METODE PENELITIAN** ..... 19
A. Jenis Penelitian ..... 19
B. Definisi Konsep ..... 19
C. Definisi Operasional ..... 20
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian ..... 21
E. Populasi dan Sample ..... 21
F. Uji Validitas dan Realibitas Instrumen Penelitian ..... 23
G. Teknik Pengumpulan Data ..... 24
H. Teknik Analisis Data ..... 26
I. Sistematika Penulisan ..... 27
**BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PEMBAHASAN** ..... 29
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... 29
B. Deskripsi Responden ..... 36
C. Analisis Hasil Uji Validitas dan Realibilitas ..... 38
D. Bagaimana Kualitas Pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang ..... 40
**BAB V PENUTUP** ..... 55
A. Kesimpulan ..... 55
B. Saran ..... 56
**DAFTAR PUSTAKA**

# DAFTAR GAMBAR

Tabel 1. Data Rekap Pembayaran JHT BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang.....3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu….....16
Tabel 3. Variabel Penelitian.....20
Tabel 4. Skala Interpretasi Skor.....27
Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin….....36
Tabel 6. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia.....37
Tabel 7. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....37
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....38
Tabel 9. Hasil Uji Realibilitas Persepsi (X).....39
Tabel 10. Tampilan Website BPJS Ketenagakerjaan.....41
Tabel 11. Tampilan Menu Pada Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile).....41
Tabel 12. Form Pendafataran.....42
Tabel 13. Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.....43
Tabel 14. Ketepatan Waktu Dalam Pencairan Dana.....44
Tabel 15. Kesesuaian Operasional.....45
Tabel 16. Bantuan Yang Diberikan Petugas.....46
Tabel 17. Ketepatan Waktu Dalam Menangani Keluhan.....47
Tabel 18. Petugas Memberikan Layanan yan Sesuai.....47
Tabel 19. Pemahaman Petugas Mengenai Program yang Ditawarkan.....48
Tabel 20. Keamanan Kendaraan di Area Parkir.....49
Tabel 21. Keramahan dan Kesopanan Petugas Dalam Melayan.....49
Tabel 22. Waktu Penyelesaian.....50
Tabel 23. Tidak Ada Kekeliruan Administrasi.....51
Tabel 24. Petugas Mampu Memahami Kebutuhan Para Konsumen.....51
Tabel 25. Kepedulian Petugas Terhadap Keluhan….....52
Tabel 26. Petugas Melayani Tanpa Melihat Status Sosial.....53
Tabel 27. Hasil Rekapitulasi Rata-rata Kualitas Pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang….....53

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Di Indonesia pelayanan publik menjadi permasalahan yang mendapatkan perhatian paling utama. Ini dikarenakan masih banyaknya tuntutan pelayanan publik sebagai tanda atas dasar ketidakpuasan masyarakat. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Kebutuhan ini bukan merupakan kebutuhan individual, melainkan kebutuhan yang berawal dari fenomena dan permasalahan yang ada di masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik), pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan harapan masyarakat yang tentunya menginginkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Ridwan dan Sudrajat (2009:103) mengemukakan bahwa “Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan”. Berdasarkan Permenpan RB No. 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang di sebut BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga

kerja untuk mengatasi masalah resiko sosial ekonomi dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Program jaminan sosial yang diselenggarakan BPJS Ketenagakerjaan merupakan perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja, bertujuan untuk menjamin keamanan dan kepastian terhadap resiko-resiko sosial ekonomi, sekaligus merupakan sarana pinjaman arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat terjadinya resiko-resiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja. Di Indonesia Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di bagi menjadi 2, yaitu : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Menurut pasal 6 UU No. 24 Tahun 2011, tugas dari BPJS Kesehatan ialah menyelenggarakan jaminan khusus di bidang kesehatan. Dan tugas dari BPJS Ketenagakerjaan ialah menyelenggarakan program jaminan yang berfungsi untuk melindungi tenaga kerja, yaitu : Program Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), dan Jaminan Pensiun (JP). Keempat program ini merupakan program yang sangat penting diikuti dan disesuaikan dengan apa yang kita butuhkan.

Salah satu program BPJS Ketenagakerjaan yang penting untuk di ikuti adalah program Jaminan Hari Tua (JHT). Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua (JHT), bertujuan untuk menjamin dan memberikan perlindungan bagi tenaga kerja yang sudah berhenti bekerja karena memasuki masa tua, sakit atau cacat yang menyebabkan ia tidak mampu bekerja lagi. Setelah memasuki masa tua, aktivitas bekerja seorang tenaga kerja akan berkurang atau bahkan berhenti total. Sehingga ketika memasuki masa tua cenderung akan mengalami perubahan dan menuntut penyesuaian diri untuk menghadapinya terutama dalam menghadapi masalah keuangan. Sering kali masa tua menjadi sesuatu yang menakutkan bagi setiap tenaga kerja karena secara langsung keuangan mereka akan berubah secara drastis dan dapat merubah pola

kehidupan mereka. Maka dari itu, pemerintah Indonesia membuat kebijakan dengan memberikan jaminan pada tenaga kerja melalui program Jaminan Hari Tua (JHT) yang dijalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Berikut tabel data klaim Pencairan Dana JHT BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang Periode 1 Januari 2020 – 31 Desember 2020

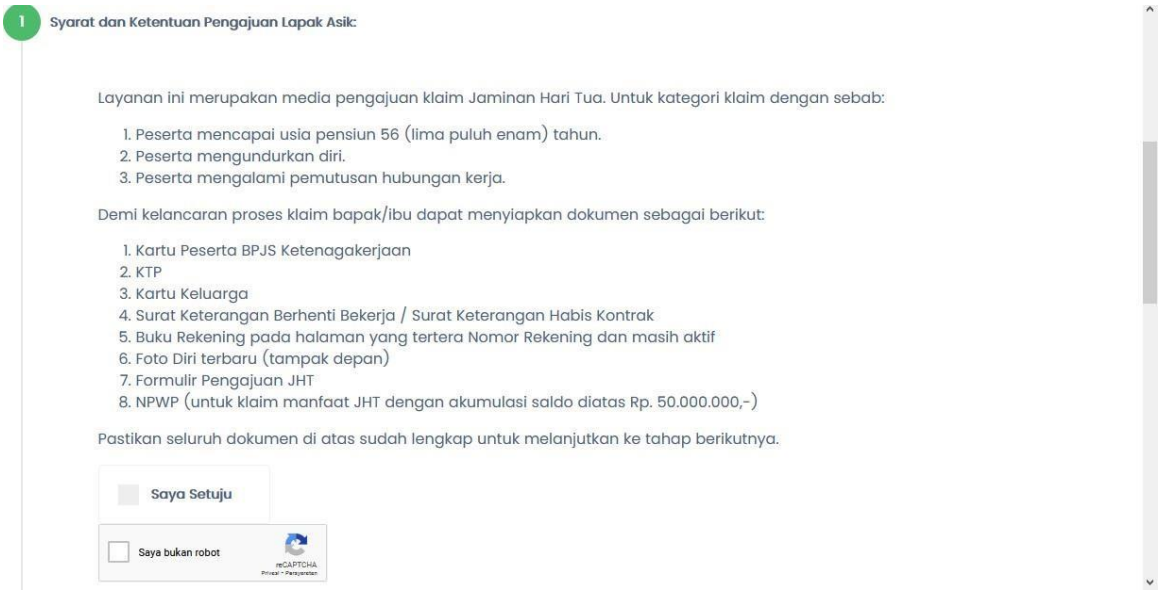
**Tabel 1. Data Pengguna layanan Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2020**

| Bulan | Pengguna yang Mengklaim JHT | Keterangan Dana yang dicairkan |
|---|---|---|
| Januari | 25 | Meninggal Dunia Dalam Hubungan Kerja (Kecelakaan) |
| Febuari | 28 | Meninggalkan Wilayah Republik Indonesia |
| Maret | 178 | Meninggal Dunia Pada Saat Kepesertaan Aktif |
| April | 3.445 | Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) |
| Mei | 25.035 | Mengundurkan Diri |
| Juni | 0 | JKM (Jaminan Kematian) |
| Juli | 1 | Cacat Tetap Total |
| Agustus | 0 | Meninggal Dunia Pada Saat Kepesertaan Aktif |
| September | 487 | Kepesertaan 10 Tahun Pengambilan Maksimal 10% |
| Oktober | 886 | Mencapai Usia Pensiun |
| November | 75 | Meninggal Dunia Saat Kepersetaan Tidak Aktif |
| Desember | - | - |
| Jumlah = | 30.160 Pengguna dalam kurun waktu 1 Tahun | |

*Sumber : Laporan Rekap Pembayaran JHT BPJS Ketengakerjaan Cabang Palembang*

Data diatas Menunjukkan Jumlah Pengguna program Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan dari Tanggal 1 Januari 2020 sampai dengan 31 Desember 2020. Berdasarkan data tersebut jumlah penggunan layanan JHT ini mengalami Kenaikan dan Penurunan dalam jangka waktu tertentu.

Berikut merupakan Gambar untuk pendaftaran Online Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.



1 Syarat dan Ketentuan Pengajuan Lapak Asik:

Layanan ini merupakan media pengajuan klaim Jaminan Hari Tua. Untuk kategori klaim dengan sebab:

1. Peserta mencapai usia pensiun 56 (lima puluh enam) tahun.
2. Peserta mengundurkan diri.
3. Peserta mengalami pemutusan hubungan kerja.

Demi kelancaran proses klaim bapak/ibu dapat menyiapkan dokumen sebagai berikut:

1. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
2. KTP
3. Kartu Keluarga
4. Surat Keterangan Berhenti Bekerja / Surat Keterangan Habis Kontrak
5. Buku Rekening pada halaman yang tertera Nomor Rekening dan masih aktif
6. Foto Diri terbaru (tampak depan)
7. Formulir Pengajuan JHT
8. NPWP (untuk klaim manfaat JHT dengan akumulasi saldo diatas Rp. 50.000.000,-)

Pastikan seluruh dokumen di atas sudah lengkap untuk melanjutkan ke tahap berikutnya.

Saya Setuju

Saya bukan robot

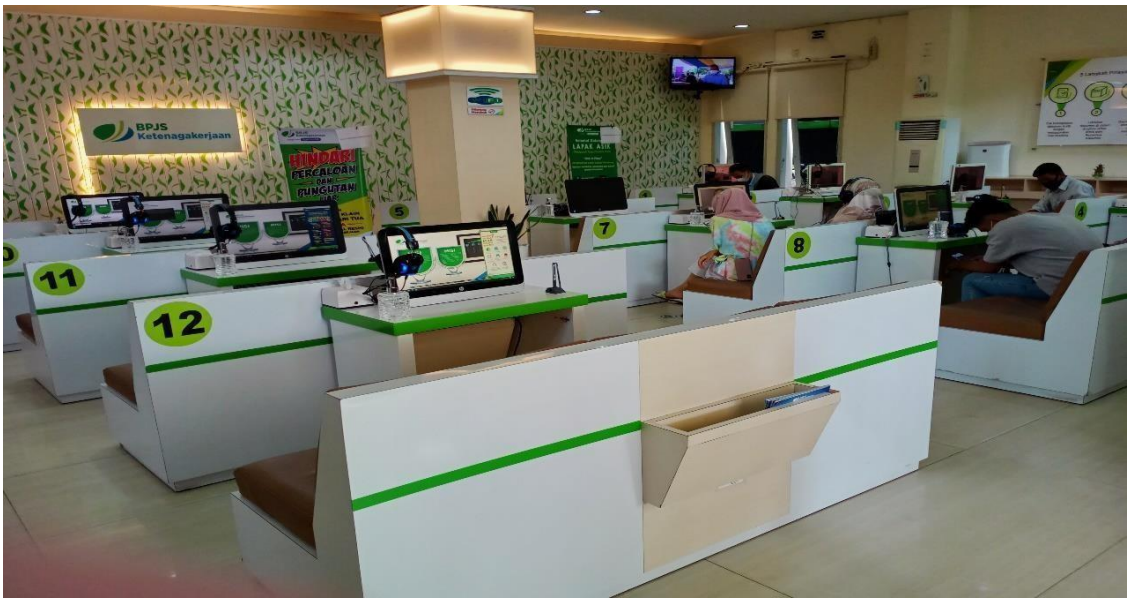
reCAPTCHA

**Gambar 1. Tata Cara Pendaftaran Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan**
*Sumber : https://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id*

Gambar diatas merupakan tata cara pendaftaran online JHT. Pada dasar nya pelayanan JHT online saat ini telah bagus, akan tetapi sistem untuk pendaftaran Online JHT selalu penuh dan membutuhkan waktu tertentu agar bisa mendaftar. Dan juga tidak ada penjelasan yang diberikan sehingga membuat orang yang sudah mendaftar secara online harus datang ke kantor untuk memastikan apakah sudah terdaftar atau tidak.

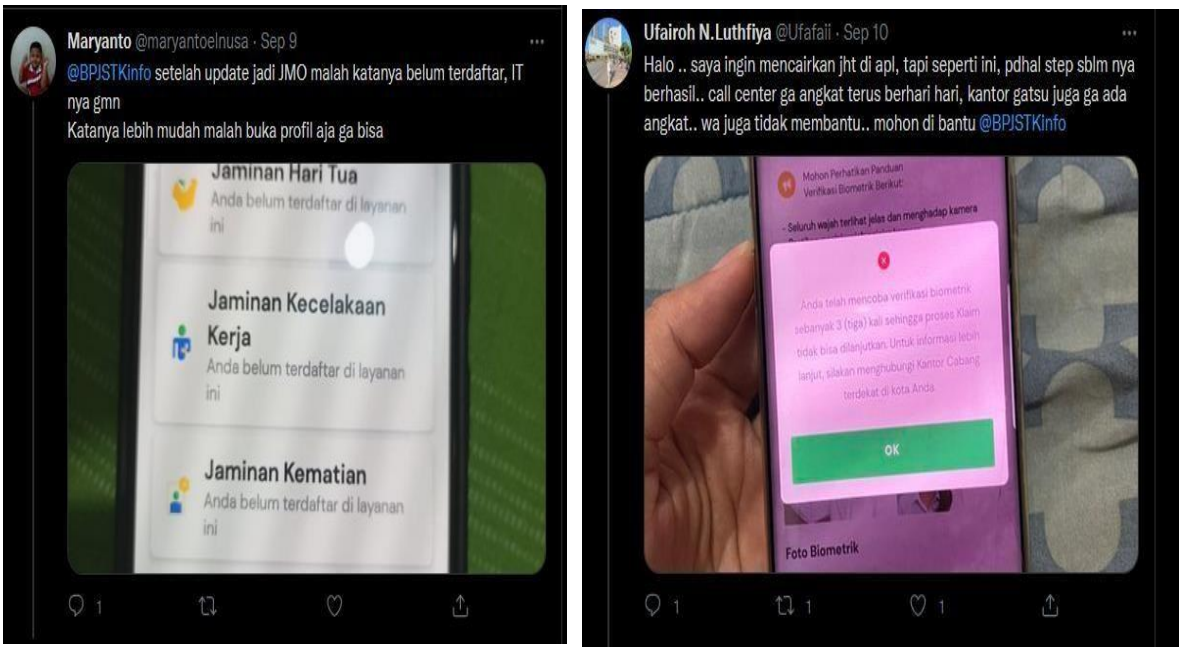
**Gambar 2. Fasilitas Ruang Tunggu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang**

Gambar 2 ini menggambarkan fasilitas ruang tunggu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, dikarenakan adanya social distancing maka ruang tunggu tidak lagi di dalam dan sekarang berada diluar atau dibawah tenda yang telah disediakan.




**Gambar 3. Tempat Pelayanan Para Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang**

Gambar 3 ini menggambarkan fasilitas tempat pelayanan para peserta BPJS kantor cabang Palembang, semenjak adanya *Covid-19* pelayanan dilakukan melalui komputer yang telah tersedia dan sesuai dengan nomor antrian yang ada.




**Gambar 4. Keluhan masyarakat tentang lambatnya respon petugas BPJS Ketenagakerjaan**

Gambar 4 ini menggambarkan lambatnya respon dari pihak BPJS Ketenagakerjaan dalam menangani keluhan masyarakat, dan banyak masyarakat yang bertanya bagaimana solusi dari pihak BPJS Ketenagakerjaan akan tetapi respon dari petugas terbilang lama, masyarakat harus menunggu 1 – 2 hari untuk mendapat jawaban dari petugas.

Dengan melihat bahwa JHT ini sangat penting untuk para pekerja yang telah memenuhi syarat untuk mendapatkan dana JHT tersebut, sangat disayangkan apabila penerapan Pelayanan Prima tidak diterapkan dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang semestinya. Jika dilihat kondisi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang baik dan benar, tapi sistem dan pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan tidak berjalan sesuai dengan semestinya sehingga

berdampak pada efesiensi waktu. Banyak masyarakat yang mengeluh karena fasilitas ruang tunggu tidak sesuai dengan semestinya, dimana seharusnya ruang tunggu kantor BUMN seharusnya menggunakan AC, tapi sekarang karena adanya social distancing maka para peserta harus menunggu diluar ruangan atau dibawah tenda yang panas, serta banyaknya keluhan masyarakat tentang pencairan dana JHT yang tidak tepat waktu dan kurang jelasnya informasi bagaimana pendaftaran secara online/offline.

Maka dari itu, diperlukan penelitian lebih lanjut yang diharapkan dapat menemukan permasalahan terkait Kualitas Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang serta memberikan solusinya. Yaitu melakukan penelitian mengenai "Kualitas Pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketengakerjaan Kantor Cabang Palembang"

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka rumusan masalah penelitian ini, yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang ?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini ialah untuk mengukur Kualitas Pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor cabang Palembang serta memberikan solusi atas permasalahan yang ada

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran dan referensi dalam pengkajian masalah Kualitas Pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial (BPJS) Kantor Cabang Palembang kepada akademisi Ilmu Administrasi Publik, terutama konsentrasi Manajemen Sektor Publik.

**2. Manfaat Praktis**

Hasil Penelitian ini kiranya dapat digunakan untuk memberikan informasi kepada pihak-pihak terkait termasuk pada masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang dan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah dalam program pelayanan Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA


A. Buku

Creswell, John W. 2016. *RESEARCH DESIGN Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju

Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. Moenir,

H.AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*. Depok : Prenadamedia Group.

Sudjana. 2009. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta

B. Internet

http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id, diakses pada 05 Februari 2021

https://jdih.kemnaker.go.id/data_wirata/wirata_1_3_2016.pdf, diakses pada 07 Febuari 2021

http://www.jamsosindonesia.com/kjs/files/SJSN/NA%20SJSN.pdf, diakses pada 15 Febuari 2021

C. Dokumen

Peraturan Pemerintah (PP) No. 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua (JHT)

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia No. 19 Tahun 2015 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT)

D. Skripsi dan Tesis

Yofitasari, Pangesti. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus di Kantro BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran). Skripsi.* Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam, Negeri Walisongo

Sibuea, Envy Yunci Yesika. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan (Studi Tentang Pemberian Pelayanan Bagi Peserta Bukan Penerima Upah di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan Kota).* Medan: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara

Yusuf, Muhammad. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota)* Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara