

**KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN DI KANTOR
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PALEMBANG 2019**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh:

Ranissa Arsadila

NIM. 07011181621045

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

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

2020

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELANGGARA
JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN DI KANTOR
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PALEMBANG 2019**

Skripsi

Oleh :

**Ranissa Arsadila
NIM. 07011181621045**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 24 Agustus 2020

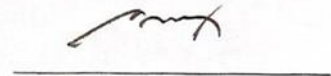
Pembimbing I

**Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004**



Pembimbing II

**Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001**



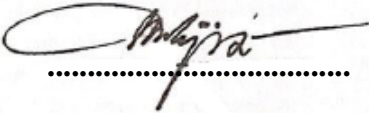
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan Judul “*Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Palembang 2019*” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 02 Desember 2020.

Palembang, 11 Desember 2020

Ketua :

1. **Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si**
NIP. 196511171990031004




.....

Anggota :

1. **Drs. Mardianto, M.Si**
NIP. 196211251989121001
2. **Prof. Slamet Widodo, MS.MM**
NIP. 19581119 198503 1 003
3. **Dra. Martina, M.Si**
NIP. 19660305 199302 2 001



.....




.....



.....


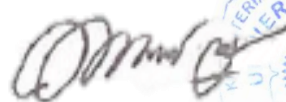
Mengetahui,

Dekan FISIP



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, M.PA
NIP. 198108272009121002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“TERUS MELAKUKAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
DAN KUANTITAS DEMI KEPUASAN PELANGGAN”**

(Ranissa Arsadila)

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada:

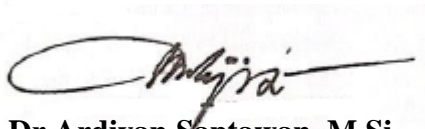
- 1. Kedua Orangtua Saya, Bapak H. Ahmad Salabi SH, MM dan Ibu Hj. Ir. Yudie Ariswati.**
- 2. Kakak dan Adik Saya, Muhammad Rizaldy S.H, dan Luthfita Alfaini.**
- 3. Seluruh Dosen dan Pegawai Fisip Unsri.**
- 4. Rekan Seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2016.**
- 5. Almamater Kebanggaan Saya.**

ABSTRAK

Pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan ataupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan secara baik atau minimal sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Penelitian ini dilatar-belakangi oleh permasalahan dengan pelayanan pegawai terhadap peserta di kantor badan penyelenggara jaminan social ketenagakerjaan cabang Palembang (BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang), dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang terhadap kepuasan peserta dengan menggunakan variabel-variabel menentukan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang dalam penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terbentuk adanya gap/kesenjangan antara harapan dan kinerja terhadap pelayanan yang diberikan oleh persepsi pemberi layanan. Harapan tersebut dapat terpenuhi maupun tidak terpenuhi tergantung dapat pemberi pelayanan tersebut. Oleh karena itu kenyataan yang diterima oleh peserta, dimana hal tersebut antara lain dapat ditentukan melalui 5 indikator ialah Reliability (Kehandalan) Responsivness (Daya Tanggap) Tangibility (Nyata) Assurance (Jaminan) Empathy (Empati). Jenis penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, di lokasi penelitian kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang. Dengan melakukan sampel 100 peserta dengan cara pengumpulan data penyebaran kuesioner dan selanjutnya dilakukan uji validitas dan realibilitas. Untuk melakukan analisis menggunakan diagram kartesius diketahui nilai harapan peserta dalam memperoleh pelayanan kantor bpjs ketenagakerjaan cabang Palembang adalah 5,88, sedangkan nilai kinerja peserta dalam memperoleh pelayanan kantor bpjs ketenagakerjaan cabang Palembang adalah 6,40. Artinya bahwa nilai kinerja lebih besar daripada harapan pemberi layanan, jadi kualitas pelayanan kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang sudah memuaskan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang

PEMBIMBING I



Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004

PEMBIMBING II



Drs. Mardianto, Msi
NIP. 196211251989121001

Palembang, 2020

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



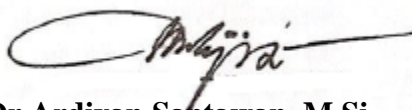
Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP.198108272009121002

ABSTRACT

Services are activities carried out by public administrators as an effort to fulfill the needs of service recipients or to implement the provisions of laws and regulations properly or at least in accordance with predetermined service standards. This research is motivated by problems with employee service to participants in the Palembang branch of the Social Security Organizing Agency (BPJS Ketenagakerjaan Palembang branch), and this study aims to determine the service quality of BPJS Ketenagakerjaan Palembang branch on participant satisfaction by using variables determining quality. BPJS Ketenagakerjaan services Palembang branch in this study explains that the quality of service is formed by a gap between expectations and performance of services provided by the perceptions of service providers. These expectations can be fulfilled or not fulfilled depending on the service provider. Therefore the reality accepted by the participants, which among others can be determined through 5 indicators, is Reliability (Reliability) Responsiveness (Responsiveness) Tangibility (Real) Assurance (Guarantee) Empathy (Empathy). This type of research is a quantitative descriptive method, in the research location of the Palembang branch of the BPJS Ketenagakerjaan office. By conducting a sample of 100 participants by collecting data, distributing questionnaires and then testing the validity and reliability. To perform the analysis using the Cartesian diagram, it is known that the expectation value of the participants in obtaining the services of the Palembang branch of the BPJS Manpower is 5.88, while the performance value of the participants in obtaining the services of the Palembang branch of the BPJS Employment is 6.40. This means that the performance value is greater than the expectation of the service provider, so the service quality of the Palembang branch of the BPJS Ketenagakerjaan office is satisfactory.

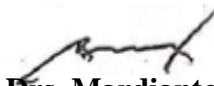
Keywords: *Service Quality, Service, BPJS Ketenagakerjaan Palembang branch*

SUPERVISOR I



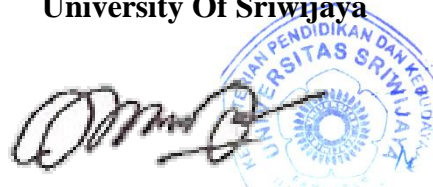
Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004

SUPERVISOR II



Drs. Mardianto, Msi
NIP. 196211251989121001

**Chairman of the Department of Public Administration
Faculty Social and Political Science
University Of Sriwijaya**



Zailani Surya Marpaung, S. Sos., MPA
NIP.198108272009121002

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala anugerah-Nya sehingga penyusunan Skripsi penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dikantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang 2019” dapat terselesaikan dengan baik, dimana skripsi ini merupakan tugas dan kewajiban dalam melengkapi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sehubungan dengan hal itu, penulis mengucapkan terimakasih besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
4. Ibu Ermanovida S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
5. Bapak Dr. Ardiyan Saptawan M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing, memberikan ilmu, solusi terbaik, serta kritik dan saran yang sangat membangun serta telah bersedia meluang waktu untuk memberikan bimbingan dan mengarah penulisan selama penyusunan skripsi.
6. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang selalu sabar dalam membimbing memberikan ilmu, solusi terbaik, serta kritik dan saran yang sangat membangun serta telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan yang mengarah penulisan selama penyusunan skripsi.
7. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan arahan, motivasi dan pengalaman selama proses perkuliahan.
8. Seluruh dosen, staff, karyawan tata usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Kepada kepala bidang umum dan sdm sudah mengizinkan untuk penelitian ini.
10. Seluruh pegawai Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Palembang yang telah memberikan informasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
11. Seluruh Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Orangtua saya, Bapak Ahmad Salabi SH, MM, dan Ibu Ir. Yudie Ariswati yang selalu mendoakan, mendukung secara moril maupun materil selama proses perkuliahan penulis.
13. Kakak saya, Muhammad Rizaldy SH. Dan Adik saya Luthfita Alfaini yang memotivasi dan selalu memberikan semangat, serta doa bagi penulis.
14. Sahabat Saya, Pandji Azhari, Cendy Faadhila, Dewi Fidilia, Messy Dwi Nugraheni telah mengerjakan skripsi bersama, dan mengajarkan banyak hal selaman proses penyusunan skripsi.

15. Sahabat saya, Teni Yuliani S.Tr.Kom, Jenykiti Romadana S.T, Fitrianti yang selalu mendoakan, dan berbagi pengalaman, serta mengajarkan banyak hal yang selama penyusunan skripsi.
16. Rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2016 Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.
17. Orang-orang yang telah berbuat baik dan senantiasa menolong saya, baik secara moril dan materil.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna, sebagaimana yang diharapkan. Maka untuk membangun wawasan penulis, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan lagi yang membaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR SINGKATAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Masalah	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Konsep Manajemen Publik	11
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	13
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
B. Penelitian Terahulu	16
C. Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Desain Penelitian	18
B. Definisi Konsep	18
C. Definisi Operasional	19
D. Unit Analisis	21
E. Populasi dan Sampel.....	21
F. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	22
G. Pengujian Validitas Instrumen Penelitian.....	22
H. Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	23
I. Data dan Sumber Data	24
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Lokasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang	30
1. Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang	30
2. Lokasi Perusahaan	31
3. Visi dan Misi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.....	32
4. Struktur Organisasi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang	33
5. Tugas pokok dan fungsi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang ...	34
B. Hasil dan Pembahasan	40
C. Deskripsi Responden	41
1. Pengelompokkan responden berdasarkan usia	41
2. Pengelompokkan responden berdasarkan usia	41
3. Kriteria Interpretasi.....	41
D. Analisis Uji Validitas	42

E. Analisis Uji Realibilitas.....	44
F. Identifikasi Kebutuhan Peserta.....	45
G. Kualitas layanan tiap dimensi.....	49
H. Diagram Kartesius	49
I. Analisis Tingkat Kualitas Layanan.....	57
J. Analisis Servqual Tiap Dimensi	57
 BAB V PENUTUP	
A. KESIMPULAN	62
B. SARAN.....	62
 DAFTAR PUSTAKA	
63	
LAMPIRAN	
64	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Proyeksi dan Target Cakupan Kepesertaan Baru Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan Periode 2014-2109 pada sector informal/skala usaha mikro dengan asumsi Pertumbuhan Ekonomi Koversif	5
2. Data Proyeksi dan Target Cakupan Kepesertaan Baru Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan Periode 2014-2019 pada sector informal/skala Usaha mikro dengan asumsi Pertumbuhan Ekonomi Optimis	5
3. Klasifikasi Bagan Pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang	6
4. Jenis dan Jumlah Peserta Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang	8
5. Kasus Keluhan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang terhadap proses pelayanan Klaim di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang	9
6. Penelitian Terdahulu.....	16
7. Fokus Penelitian	20
8. Skala Likert	28
9. Pengelompokkan Responden berdasarkan Usia.....	41
10. Pengelompokkan Responden berdasarkan Umur.....	41
11. Kriteria Interpertasi	42
12. Uji Validitasi Kinerja	42
13. Uji Validitasi Harapan.....	43
14. Uji Realibilitas Kinerja.....	44
15. Uji Realibilitas Harapan	45
16. Identifikasi Kualitas Layanan.....	47
17. Ranging GAP dimensi Servqual.....	48
18. Kualitas Layanan tiap dimensi	49
19. Kualitas Pelayanan Dimensi Tangibility	49
20. Kualitas Pelayanan Dimensi Realibility	51
21. Kualitas Pelayanan Dimensi Responsiveness	52
22. Kualitas Pelayanan Dimensi Assurance	54
23. Kualitas Pelayanan Dimensi Empathy	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	17
2. Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang	33
3. Diagram kartesius tiap dimensi Tangibility.....	50
4. Diagram kartesius tiap dimensi Reability.....	51
5. Diagram kartesius tiap dimensi Responsiveness	52
6. Diagram Kartesius tiap dimensi Assurance.....	54
7. Diagram Kartesius tiap dimensi Empathy	56

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

BPJSTK	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
JHT	: Jaminan Hari Tua
JKK	: Jaminan Kecelakaan Kerja
JKM	: Jaminan Kem
JP	: Jaminan Pensiun
BPU	: Bukan Penerima Upah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Good Government atau ketetapan pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab (akuntabilitas), sejalan dengan prinsip demokratis, efektif, dan efisien. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan diperlukan sebagai batasan minimum dari suatu pelayanan publik. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu birokrasi, akan menciptakan kepuasan pada penggunaannya (Masyarakat). Apabila kita tinjau dari Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggaraan pelayanan yang baik harus berasaskan :

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan hak dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan

8. Perlakuan
9. Keterbukaan
10. Akuntabilitas
11. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
12. Ketepatan waktu
13. Kecepatan, Kemudahan, Keterjangkauan.

Apabila sebuah birokrasi dalam pelayanannya sudah memenuhi 12 Asas diatas, maka birokrasi tersebut dapat dikatakan sebagai birokrasi yang pelayanannya baik dan sesuai dengan standar yang ada. Selain itu pemerintah selaku pelaksana pemerintahan membuat suatu Peraturan melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia yaitu PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan agar birokrasi dapat menyusun standar dari tiap – tiap pelayanan yang mereka miliki. Hasil produk berupa jasa sangat tergantung pada tenaga kerja manusia atau sumber daya manusia yang berkompeten, terlatih, dan memiliki perilaku yang baik untuk menghasilkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari birokrasi. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya bila jasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, konsumen akan merasa kurang/tidak puas. Konsumen yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan kesan negatif terhadap perusahaan/birokrasi bahkan dapat menceritakan kepada orang lain mengenai ketidakpuasannya.

Peranan penting jika suatu pelayanan adalah hal yang memberikan informasi dengan melayani masyarakat/nasabah kepuasan, cepat, tepat waktu yang kepada suatu

perusahaan/instansi yang sangat besar dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Kualitas layanan akan menjadi kepentingan masyarakat dan langsung dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang dilakukan dengan cara professional, efektif dan efisien membuat suatu perusahaan/instansi di mata warga masyarakat/nasabah lebih baik.

Pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan secara baik atau minimal sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan pada dasarnya yaitu melayani serta menyiapkan dan ikut membantu dalam urusan orang lain. jadi pelayanan bisa di katakan berhasil atau tidaknya tergantung pada orang yang melayani, pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang memuaskan dan pelayanan yang bisa membantu orang lain serta pelayanan yang mampu menginspirasi artinya pelayanan yang dapat dijadikan panutan.

Optimalisasi sebuah pelayanan publik ada kewajiban bagi pemerintah dan juga perlakuan yang sangat diidam-idamkan masyarakat. Untuk tercapainya reformasi dan *good governance* salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik itu sendiri yang di berikan secara maksimal. Tujuan pelayanan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta berfokus kepada pelanggan/masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Pelayanan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan.

Seiring berjalanya waktu kebutuhan manusia semakin meningkat, baik itu kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder. Banyak cara yang dilakukan manusia yang memenuhi kebutuhannya, salah satu dengan cara bekerja. Dengan begitu kebutuhan akan bekerja menjadi semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan hidup manusia itu sendiri.

Setiap tahun nya, biasanya jumlah pegawai pada suatu perusahaan bertambah dan sudah menjadi kewajiban perusahaan untuk memperhatikan kesejahteraan pegawainya. Meningkatkan kesejahteraan pegawai semata-mata bukan hanya untuk keuntungan pegawai itu sendiri, melainkan juga untuk keuntungan perusahaan, karena dengan meningkatkan kesejahteraan pegawai biasanya diiringi dengan peningkatan produktivitas dari para pegawai.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang merupakan perusahaan/instansi di dalam pengawasan pemerintah Palembang. Tugas pokok BPJS Ketenagakerjaan adalah melakukan dan menerima pendaftaran peserta, memberikan informasi mengenai penyelenggara program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat, mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial, mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta. Dalam perusahaan/organisasi selevel itu, pegawai/perusahaan tersebut dituntut untuk memiliki layanan yang harus ekstra/tepat waktu dan tidak lama/efektif.

Sebagaimana yang dilakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Palembang yang memberikan pelayanan kepada masyarakat semaksimal mungkin. Dengan pelayanan yang baik masyarakat merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya terutama sebagai pengguna jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang merupakan program publik milik pemerintah dengan status badan hukum yang memberikan pelayanan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi. Perusahaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dulunya bernama PT JAMSOSTEK namun pada tanggal 1 Januari 2014 bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang menyangkut masalah keuangan, kematian, kesehatan dan kecelakaan kerja bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan mempunyai cita-cita untuk menjadi badan penyelenggara jaminan sosial

kebanggaan bangsa yang amanah, bertatakelola baik serta unggul dalam operasional dan pelayanan. Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggungjawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh masyarakat. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang yaitu Program Jaminan Hari Tua (JHT), Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Program Jaminan Kematian (JKM), Program Jaminan Pensiun.

Tabel 1.1 Proyeksi dan Target Cakupan Kepesertaan Baru Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan periode 2014 – 2019 pada Sektor Informal/Skala Usaha Mikro dengan Asumsi Pertumbuhan Ekonomi Konservatif

Jenis Pekerja	2017	2018	2019
Penerima Upah – Informal	28.922.865	28.640.409	28.347.915
% Terhadap Total Pekerja Informal	46,42%	47,16%	47,93%
Bukan Penerima Upah – Informal	33.379.157	32.086.202	30.800.847
% Terhadap Total Pekerja Informal	53,58%	52,84%	52,07%
Total Pekerja Informal	62.302.022	60.726.611	59.148.763
Total pekerja	118.881.189	120.221.189	121.621.189
Target Minimum Pekerja Informal	4%	5%	6%

yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan			
Target Minimum Pertambahan Peserta dan Pekerja Informal ke BPJS Ketenagakerjaan	2,5	3	3.5
Program wajib JKK, JKM			

Sumber :BPJS Ketenagakerjaan, 2019(<http://djsn.go.id/draft-panduan/peta-jalan-penyelenggaraan-jaminan-sosial-bidang-ketenagakerjaan>)

Dari tabel 1.1 disebutkan bahwa target minimum pekerja informal yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2019 ialah sebesar 6%. Pada tahun 2014 BPJS menargetkan sebanyak 1,3 Juta peserta baru dan minimum 3,5 Juta Peserta baru pada tahun 2019.

Tabel 1.2Proyeksi dan Target cakupan kepesertaan baru jaminan sosial bidang ketenagakerjaan periode 2014 – 2019 pada sektor informal/skala usaha mikro dengan asumsi pertumbuhan ekonomi optimis.

Jenis Pekerjaan	2017	2018	2019
Penerima Upah – Informal	29.279.288	29.116.871	28.953.933
% Terhadap Total Pekerja Informal	46,42%	47,16%	47.93%
Bukan Penerima Upah – Informal	33.790.496	32.619.988	31.459.303
% Terhadap Total Pekerja Informal	53,58%	52,84%	52,07%
Total Pekerja Informal	63.069.784	61.736.859	60.413.236
Total Pekerja	120.346.189	122.221.189	124.221.189
Target Minimum Pekerja Informal yang Terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan	4%	5%	6%
Target Minimum Pertambahan Peserta dan Pekerja Informal ke BPJS	2,5	3	3,6

Ketenagakerjaan (Juta Jiwa) dengan program wajib JKK & JKM			
---	--	--	--

Sumber : *BPJS Ketenagakerjaan, 2019* (<http://djsn.go.id/draft-panduan/peta-jalan-penyelenggaraan-jaminan-sosial-bidang-ketenagakerjaan>)

Berdasarkan asumsi ekonomi optimis, target minimum pada tahun 2014 adalah 1,3 juta peserta baru dan 3,6 juta peserta baru di tahun 2019. Direktur Utama BPJS Ketenagakerjaan Agus Susanto (27/5/2019) dalam berita (TRIBUNNEWS.COM, JAKARTA) mengatakam bahwa tantangan utama dalam mencapai target cakupan kepesertaan berada pada segmen Bukan Penerima Upah yang mayoritas pekerja di Indonesia. Selain itu pula Agus Susanto (TRIBUNNEWS.COM, JAKARTA) juga mengatakan bahwa dalam Peta jalan jaminan sosial ketenagakerjaan yang disusun oleh Bappenas telah ditetapkan sampai 2021 taget cakupan kepesertaan untuk pekerja penerima upah (PU) sebanyak 80%, sementara bukan penerima upah (BPU) sebanyak 15%, Jasa Konstruksi 100% dengan jumlah peserta aktif mencapai 51, 71 %. Kecilnya presentase kepesertaan dari BPU ini disebabkan karena tidak terjangkaunya masyarakat BPU oleh BPJS Ketenagakerjaan itu secara langsung, yang mengakibatkan masyarakat dari kalangan BPU tidak mengetahui tentang system jaminan/asuransi BPJS Ketenagakerjaan atau semacamnya. Hal ini tidak menginterpretasikan salah satu asas dari pelayanan public ataupun kualitas pelayanan, yaitu Keternukaan, dan kemudahan bagi masyarakat kalangan BPU.

Selain permasalahan terkait kepesertaan BPJSTK bagi segmen BPU, terdapat pula permasalahan terkait pelayanan yang diberikan oleh BPJS kepada masyarakat atas konsumen mereka. Pada BPJS ketenagakerjaan wilayah Palembang Pelaksanaan pelayanan dilakukan oleh karyawan yang berjumlah 12 orang dibagian pelayanan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.3 Klasifikasi Bagan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang

Klasifikasi Bagan	Jumlah Karyawan
Kepala Bidang	1 Orang
Costumer Service	5 Orang
Verificator JHT, JKK, JKM, JP	5 Orang
Manajer Kasus	1 Orang

Sumber: Dokumen *BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang, 2020*

Dengan 12 orang tersebut dimana peserta yang datang rata-rata \pm 100 per hari sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam melayani masyarakat, apalagi jika terjadi kekeliruan dalam identitas maupun persyaratan.

Tabel 1.4 Jenis dan Jumlah Peserta Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang

No.	Jenis Antrian	Jumlah Peserta	
		Target/(bln)	Tercapai(bln)
1.	A (Klaim Jht Online)	120/hr	2640/bln
2.	B (Klaim Jht Manual)	-/bln	240/bln
3.	C (Klaim Jkk/Jkm)	-/bln	300/bln
4.	D (Klaim Pensiun)	-/bln	400/bln
5.	E (Informasi)	-/bln	250/bln
6.	F (Prioritas)	-/bln	100/bln
Jumlah			3.930

Sumber: Rekapitulasi Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang, 2019

Pada Tabel 1.5 menyatakan bahwa setiap bulannya jumlah peserta pada setiap jenis antrian berbeda-beda yaitu jenis antrian A (online) memiliki target 120/harinya dan tercapainya 2640/bln peserta dan jenis antrian B (klaim jht manual) tidak memiliki target peserta tercapai yaitu 240/bln peserta, sedangkan jenis antrian C (Klaim jkk/jkm) yaitu 300/bln peserta, sedangkan jenis antrian D (Klaim Pensiun) yang tercapai 400/bln peserta,

selain itu jenis antrian E (informasi) tercapai 250/bln dan untuk jenis antrian F (Prioritas) tercapai 100/bln peserta.

Tabel 1.5 Kasus Keluhan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang terhadap proses pelayanan klaim di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang 2019

No.	Nama	Jenis keluhan	Deskripsi
1.	M.F.W	Lambatnya Pencairan dana Klaim JHT	Mengajukan klaim bpjs ketenagakerjaan cabang Palembang tetapi lambat nya pencairan dana klaim jht nya.
2.	F.R	Lambatnya Proses pencairan Klaim JHT	Proses pencairan klaim jkk bpjs ketenagakerjaan cabang Palembang.
3.	S.M	Lambatnya Proses Keluhan status e-klaim	Belum adanya Konfirmasi Status eklaim BPJS ketenagakerjaan cabang Palembang

Sumber: *Pengaduan Keluhan (lapor) Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang, 2019* (<https://www.lapor.go.id/instansi/bpjs-ketenagakerjaan-kacab-palembang>)

Dari berbagai laporan yang didapatkan penulis menunjukkan bahwa didalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan masih terdapat kendala dan hambatan seperti yang disebutkan ditabel 1.6 dari berbagai kendala dan hambatan tersebut bias didapatkan Indeks Kepuasan Peserta yang menjadi penilaian tersendiri bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik dimasa mendatang.

Untuk merespons tantangan dan permasalahan tersebut maka dalam rangka mendukung peningkatan pelayanan akan difokuskan upaya kepada pengembangan kapasitas (capacity building) manajemen pelayanan publik yang menyangkut aspek-aspek:

- a. Peningkatan efektivitas pengorganisasian pelayanan.
- b. Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.
- c. Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan.

d. Pengembangan kebijakan yang mendukung.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dikemukakan beberapa keluhan yang masih ada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang dan masih kurangnya kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang yang menghadapi keluhan yang ada pada judul “Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang tahun 2019”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dikemukakan beberapa rumusan masalah yaitu: Bagaimana kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang 2019?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengukur kualitas pelayanan jasa pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang 2019.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis dan pembaca untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masalah bagi penyelenggara asuransi dalam pemberian pelayanan terhadap pesertanya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bogdan & Taylor, 2004. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remadja Karya.
- George R. Terry, 2000. Prinsip-Prinsip Manajemen. (edisi bahasa Indonesia). PT. Bumi Aksara: Bandung.
- Griffin, Ricky W. 2004. Manajemen. Edisi ketujuh Jilid 2. Jakarta : Erlangga
- George R. Terry, 2000. Prinsip-Prinsip Manajemen. (edisi bahasa Indonesia). PT. Bumi Aksara: Bandung.
- Purnomo Hari Setiawan, Zulkieflimansyah, Manajemen Strategi, (Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia)
- Parasuraman, V. A. (2011). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch. Service Quality, 2015-220.
- Fandy Tjiptono. (2005). Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Taufiqkurokhman, Evi Satspi. 2018. *Teori dan perkembangan manajemen publik*, Tangerang: UMJ Press 2018.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, September: Unpad Press.
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kansil & Sutapam I. N., 2012. Pengukuran Kesenjangan (GAP) Kualitas layanan dengan Metode Servqual
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Simamora, Henry., Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta, Penerbitan, STIE YKPN, 1995

Siyoto Sandu, Sodik Ali, Dasar Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Literasi Media Publishing,
2015

W. Creswell, John. 2016. *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Zaidan Nawawi, *Manajemen Pemerintahan*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2013)

Peraturan-peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia yaitu PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan agar birokrasi dapat menyusun standar dari tiap – tiap pelayanan yang mereka miliki.