

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN BADAN PEYELENGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN DI KOTA MAKASSAR



SIDIK SUHARJA

Nomor Induk Mahasiswa: 105611104520

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

**KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN DI KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Sarjana
Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

SIDIK SUHARJA

Nomor Induk Mahasiswa: 105611104520

Kepada

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal : Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan
Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di
Kota Makassar

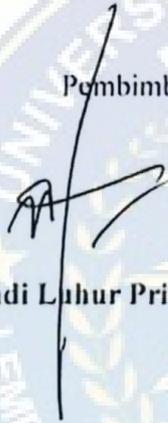
Nama Mahasiswa : Sidik Suharja

Nomor Induk Mahasiswa : 105611104520

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

Pembimbing II



Iswadi Amiruddin, S.Sos., M.AP

Mengetahui:

Dekan

Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Program Studi

Ilmu Administrasi Negara



Dr. H. Alhyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730729



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 99174

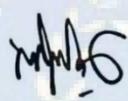
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0297/FSP/A.4-II/VIII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari jumat tanggal 30 bulan Agustus tahun 2024.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

PENGUJI

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si
2. Dr. Andi Rosdianti Rasak, M.Si
3. Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
4. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP


()

()

()

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sidik Suharja

Nomor Induk Mahasiwa : 105611104520

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



Sidik Suharja

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya, sehingga penyusunan skripsi ini dengan judul “**KUALITAS PELAYANAN BADAN PEYELENGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN**” dapat terselesaikan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi di Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa turut serta adanya bantuan berupa tenaga, pemikiran, maupun moril dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis dengan ikhlas dan penuh rendah hati banyak berterima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ayahanda Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si Selaku Pembimbing I dan Ayahanda Iswadi Amiruddin, S. Sos., M.AP Selaku Pembimbing II, yang keduanya tidak mengenal lelah memberikan perhatian, bimbingan, dorongan, nasehat, semangat dan membuka wawasan berpikir penulis dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan perlindungan dan kesehatan yang berlipat ganda atas segala kebaikan yang telah dicurahkan kepada penulis selama ini.

Secara khusus penulis persembahkan kepada kedua orang tua, sebagai rasa terima kasih yang tak terhingga dan sayang kepada Ayahanda Mudakir dan Ibunda Lisnawati atas doanya pengorbanan yang tulus dan ikhlas mendidik, mengasuh, dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang.

Tak lupa pula penulis juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku Sekretaris Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Segenap dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
6. Kepada I Nyoman Hary sujana selaku kepala BPJS Ketenagakerjan di kota makassar.
7. Kepada seluruh informan yang ada di kantor BPJS Ketenagakerjaan yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam keperluan penelitian.
8. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar dimana penulis tidak dapat mencantumkan satu-persatu, yang telah menjadi saudara, kakak-kakak senior, adik-adik junior dan teman diskusi bagi penulis.
9. Kepada kakak Sri Mudarti, kakak Jaya Suharja dan kakak Nurismi, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan masukan finansial demi kelancaran studi penulis.
10. Kawan-kawan seperjuangan Ahmad Zaki, Sulfein Anugrah, Sukina, dan Nur

Afni Darmayanti yang senantiasa berjuang bersama selama perkuliahan.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa tidak ada hal yang sempurna di dunia ini, begitu pula dengan penulisan skripsi ini yang masih sederhana dan terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat menyajikan karya-karya lebih baik di waktu yang akan datang.

Makassar, 30 Agustus 2024



Sidik Suharja



ABSTRAK

Sidik Suharja, Andi Luhur Prianto, Iswadi Amiruddin. 2024, Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Kota Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Makassar dengan pendekatan kualitatif, berfokus pada lima indikator utama: kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan peserta dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan, serta observasi di lokasi pelayanan.

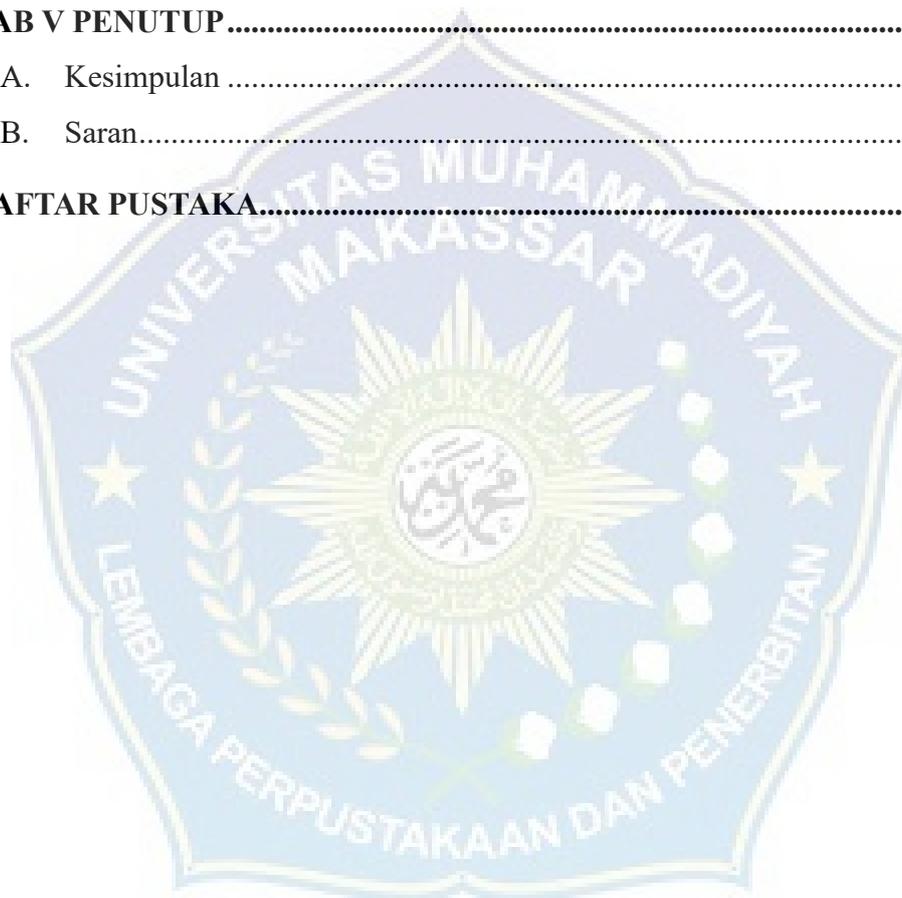
Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator empati dan bukti langsung efektif dalam memberikan kepuasan kepada peserta, di mana peserta merasa dihargai dan pelayanan terasa transparan dan nyata. Namun, kehandalan, daya tangkap, dan jaminan masih memerlukan perbaikan, terutama dalam konsistensi pelayanan dan kepastian informasi. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan pada aspek kehandalan dan daya tangkap, serta penguatan jaminan layanan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Implikasi dari temuan ini diharapkan dapat membantu BPJS Ketenagakerjaan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan peserta.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaa*

DAFTAR ISI

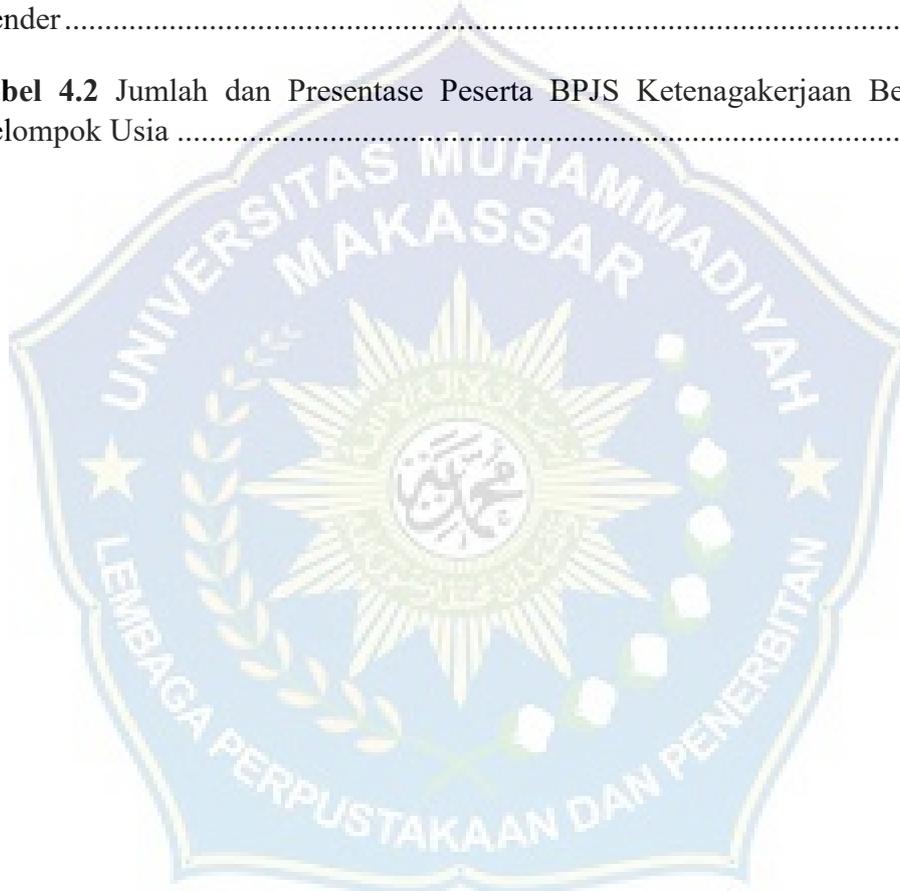
SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Konsep Pelayanan Publik.....	12
C. Konsep Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.....	21
D. Kerangka Pikir	25
E. Fokus Penelitian	26
F. Deskripsi Fokus.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian	29
C. Informan Penelitian.....	30
D. Jenis dan Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32

F. Teknik Analisis Data	32
G. Teknik Pengabsahan Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan Penelitian.....	66
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Informan Penelitian	31
Tabel 4.3 Jumlah Klaim BPJS Ketenagakerjaan	46
Tabel 4.1 Presentase dan Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Berdasarkan Gender	47
Tabel 4.2 Jumlah dan Presentase Peserta BPJS Ketenagakerjaan Berdasarkan Kelompok Usia	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka fikir	26
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	38



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi perekonomian di Indonesia kini tidak menentu, sehingga segala kebutuhan pun semakin mahal harganya. Salah satunya ialah pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Banyak masyarakat di Indonesia yang masih sulit mendapatkan pelayanan untuk memulihkan kesehatannya. Indonesia sebagai Negara berkembang dengan jumlah penduduk terbesar ke empat di dunia.

Jumlah penduduk Indonesia dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Jumlah penduduk memperlihatkan bahwa penduduk Indonesia berjumlah 189.096.722 jiwa. Tidak hanya satu atau dua kali kita dengar warga dalam kondisi ekonomi lemah memiliki penyakit dan tidak bisa mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Hal-hal di atas menjadi pendorong pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, termasuk masyarakat miskin. Pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, akan tetapi setiap pemerintah daerah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi 2

warganya. Salah satu program yang dibuat pemerintah untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang penyelenggaraan asuransi secara nasional yang pelaksanaannya mengacu pada UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional dan UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Sedangkan berdasarkan UU No.24 Tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia diantaranya lembaga Asuransi jaminan kesehatan PT. Askes Indonesia menjadi BPJS kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan dan PT. Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerjaan menjadi BPJS kesehatan dan selanjutnya tahun 2015 giliran PT. Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerjaan. Menurut Depkes, transformasi PT.Askes dan PT.Jamsostek menjadi BPJS dilakukan secara bertahap. Pada awal, 2014 PT askes menjadi BPJS kesehatan dan selanjutnya tahun 2015 giliran PT. Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerjaan.

Pelanggan memang seharusnya mendapatkan pelayanan baik dari produk jasa yang mereka gunakan, apabila diabaikan maka mereka akan merasa sangat dirugikan dan berkemungkinan mereka akan mencari asuransi jasa yang sama akan tetapi dengan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu kepuasan pelanggan sangat identik dengan pelayanan yang diberikan. Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan pelanggan. Dalam hal ini Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial (BPJS) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi social. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Kepuasan peserta juga dapat ditentukan oleh Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dapat menjamin kelangsungan hidup karyawan. Kepuasan peserta adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Azizah 2023). Jadi, dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa meningkatkan kepuasan peserta secara langsung dapat dipengaruhi oleh program jaminan sosial yang diikuti oleh seorang pekerja itu sendiri. Kepuasan Peserta dapat berpengaruh pada fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa, persepsi terhadap kewajaran dan keadilan serta pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja selain itu kualitas pelayanan merupakan aspek vital yang harus diberikan kepada peserta. Salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas layanan.

Menurut Solichin, M. R., & Trifiyanto, K. (2020). kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa,

pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal yang mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Setiap perusahaan diwajibkan terdaftar atau tergabung dalam Jaminan Sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia sendiri, ada 2 (dua) Badan Nasional yang menjadi wadah untuk seluruh perusahaan dan karyawan yang ada didalamnya yang pertama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dan Kesehatan. Masing-masing Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial memiliki program yang menjadi hak karyawan untuk bisa mengambil manfaatnya. Untuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan bisa di nikmati oleh seluruh karyawan dengan syarat diantaranya perusahaan dan karyawan bersedia membayar premi yang besarnya berdasarkan persentase yang telah ditetapkan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) juga harus melihat aspek dari kualitas pelayanan yang diberikan selain produk/program yang ada, setiap karyawan yang tergabung di dalam kepesertaan jaminan sosial sangat tergantung juga dari segi pelayanan yang diberikan. Produk atau program yang diberikan dari BPJS Ketenagakerjaan kepada perusahaan lalu dari perusahaan akan sangat bermanfaat jika produk itu bekerja sesuai kebutuhan karyawan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan Badan Nasional yang menjamin hak-hak karyawan, beberapa program yang wajib di dapat oleh karyawan, diantaranya (i). Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), (ii) Jaminan 5 Kematian (JKM), (iii) Jaminan hari tua (JHT), (iv) Jaminan Pensiun (JP), (v) Bukan Penerima Upah (BPU) dan (vi) Jasa Konstruksi (JK), dari enam program yang

ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan No i s/d iv merupakan program yang wajib di ambil oleh perusahaan untuk karyawannya dan Setiap karyawan yang menjadi peserta pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan wajib membayar iuran yang telah ditetapkan.

Program Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program jaminan dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap resiko-resiko sosial ekonomi. Di mana kepersertaan bersifat wajib sesuai penahapan kepersertaan. Bagi tenaga kerja program ini salah satu jaminan social ekonomi yang dibutuhkan, Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya, yang dibayarkan secara sekaligus apabila peserta mencapai usia 56 tahun, meninggal dunia dan cacat total tetap. Yang di maksud usia pensiun termasuk peserta yang berhenti bekerja karena mengundurkan diri, terkena PHK dan sedang tidak aktif bekerja dimanapun; atau peserta yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya.

Sebelum memilih untuk melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan, terlebih dahulu saya melakukan observasi dan analisis awal. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apa saja kendala dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dari observasi dan analisis tersebut. Observasi yang saya lakukan yaitu mendatangi kantor BPJS yang ada di Makassar, Sulawesi Selatan untuk melakukan riset awal dan melihat bagaiman hubungan antara nasabah dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan, kemudian saya melakukan sedikit wawancara terhadap nasabah tentang apa saja yang harus dilakukan dan di persiapkan untuk pendaftar di BPJS

Ketenagakerjaan. Kebanyak nasabah yang hadir pada hari saya melakukan observasi dan analisis berusia di atas 50 tahun, sehingga mereka banyak memberikan pertanyaan kepada karyawan BPJS tersebut. Tidak dipungkiri bahwa kualitas pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan ini hampir sepenuhnya dilakukan oleh karyawan, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, apa lagi jika terdapat kekeliruan dalam identitas maupun persyaratan. Dalam kenyataannya, masih banyak peserta jaminan sosial yang kurang mengetahui betul tentang persyaratan yang harus di penuhi. Selain itu dengan banyaknya peserta jaminan sosial mengakibatkan sulitnya pencairan dokumen-dokumen fisik dan semua hal tersebut mempengaruhi waktu pencairan dana. Peserta BPJS Ketenagakerjaan sangat banyak, pada novembar 2015 sendiri di Sulawesi Selatan terdapat 5825 perusahaan yang menjadi peserta dengan total pekerja mencapai 3,57juta, bisa di bayangkan kualitas pelayanan seperti apa yang harus di lakukan BPJS Ketenagakerjaan agar dapat melayani pesertanya dengan baik.

Penjelasan yang diberikan Perusahaan harus bisa membuat peserta mengerti dan puas dengan jawaban tersebut, seperti sistem pelayanan yang diterapkan BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar ternyata tidak membuat masalah-masalah yang sudah ada sejak lama lantas bisa teratasi dengan mudah, contohnya masih banyak peserta yang mendatangi BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar untuk menayakan pencairan dana yang diajukan, salah satunya adalah kasus yang muncul mengenai pencairan dana, yang dana Jaminan Hari Tua (JHT). Selain itu Kurangnya Kejelasan Informasi yang Disampaikan oleh Petugas BPJS, Petugas Kurang Tanggap dalam Menanggapi Keluhan (Peserta BPJS), dan itu

sangat menyulitkan kalangan yang berusia sekitar 50 > Untuk itu dibutuhkan perhatian yang khusus untuk masalah program jaminan sosial tenaga kerja dalam memenuhi kepuasan dari Peserta.

Berangkat dari latar belakang tersebut, peneliti ingin meneliti lebih dalam mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti mengambil judul **“KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN DI KOTA MAKASSAR”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana tingkat kehandalan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar?
2. Bagaimana tingkat daya tangkap pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar?
3. Bagaimana tingkat jaminan atau keyakinan peserta dan penyediaan layanan di BPJS Ketenagakerjaan di kota makassar?
4. Bagaimana implementasi empati dalam memberikan perhatian pada peserta dalam pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan di kota makassar?
5. Bagaimana ketersediaan dan kualitas bukti fisik yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan di kota makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kehandalan atau reabilitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui bagaimana Tingkat responsivitas atau daya tangkap pelayanan Ketenagakerjaan di Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui bagaimana Tingkat jaminan atau keyakinan peserta dan penyediaan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan di kota makassar.
4. Untuk mengetahui bagaimana implementasi empati dalam memberikan perhatian pada peserta dalam pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan di kota makassar.
5. Untuk mengetahui bagaimana ketersediaan dan kualitas bukti fisik yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan di kota makassar.

D. Manfaat Penelitian

Ada pun kegunaan dalam peneliti ini bermanfaat untuk :

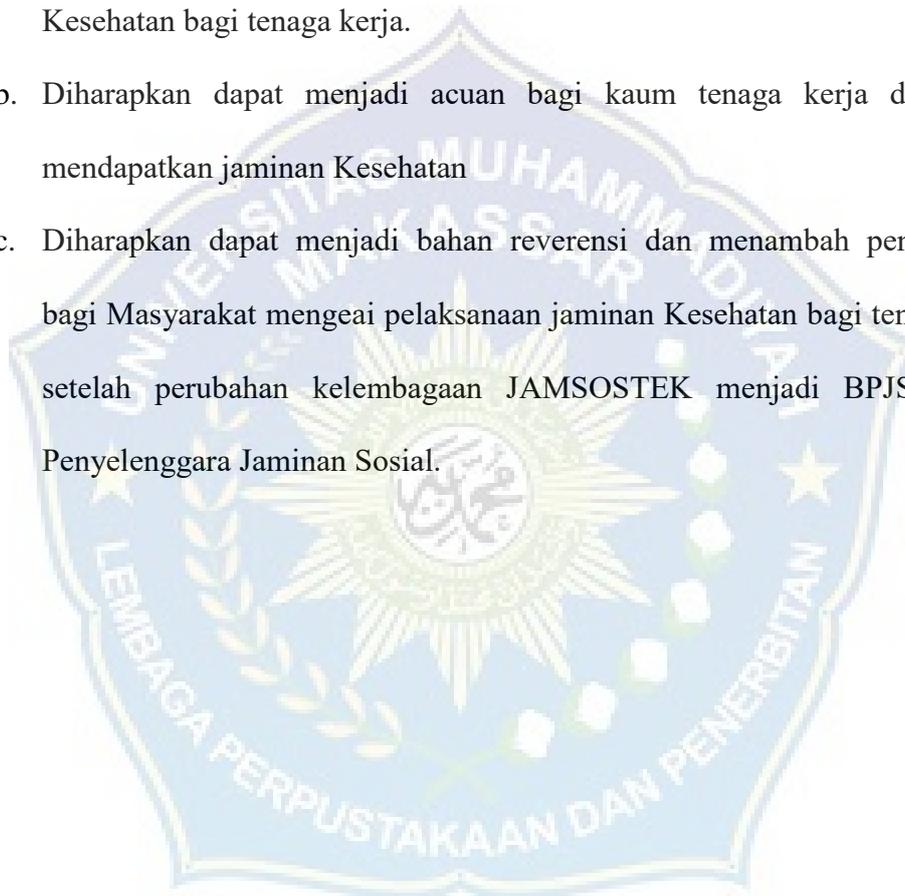
1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini di harapkan berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjukkan perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Di harapkan dengan adanya penelitian ini terdapat banyak manfaat bagi berbagai pihak seperti pemerintah, kaum tenaga kerja dan masyarakat. Secara rinci kegunaan tersebut di jabarkan sebagai berikut:

- a. Diharapkan dapat menjadi bahan masukan sekaligus kritik membangun bagi pemerintah agar lebih memperhatikan kesejahteraan pelaksanaan jaminan Kesehatan bagi tenaga kerja.
- b. Diharapkan dapat menjadi acuan bagi kaum tenaga kerja dalam hal mendapatkan jaminan Kesehatan
- c. Diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menambah pengetahuan bagi Masyarakat mengenai pelaksanaan jaminan Kesehatan bagi tenaga kerja setelah perubahan kelembagaan JAMSOSTEK menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan dan acuan dalam melakukan penelitian ini, maka peneliti menelaah beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Loktavia Rosanjaya dan Binti Azizatum Nafi'ah Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol19, No 2/2023	Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak	Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak telah terlaksana dengan baik secara keseluruhan, dimana telah memenuhi lima dimensi pada pelaksanaan kualitas pelayanan publik yang di kaji melalui dimensi kehandalan, tanggap, empati, dan dimensi bukti fisik.
Jefri Suprpto Panjaitan of Society Brigde Volume 2	Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan	Dari hasil analisis, diketahui bahwa kualitas pelayanan pada pelayanan BPJS ketenagakerjaan

Nomor 1 januari 2023	<p>Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Di Mal pelayanan Publik Kabupaten Sleman</p>	<p>Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman masih belum optimal dengan ditemukan beberapa permasalahan terkait komitmen pegawai dan ruang pelayanan yang tergolong sempit.</p>
<p>Firda Nisafera Ulfa, Retno Djohar Juliani, Sintya Oktariana, Dina Darmayanti. Volume 10 Nomor 1 januari 2024</p>	<p>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ke pada (BPJS) Ketenagakerjaan Majapahit Semarang</p>	<p>kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p>
<p>Musdalipa, Anwar Parawangi, Ihyani Malik (Musdalipa et al., 2017)</p>	<p>Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggi Moncong Kabupaten Gowa yang di lihat dari lima indikator yaitu, berwujud, kehandalan, ketanggapan,</p>

		jaminan, dan empati masih kurang berkualitas.
--	--	-----------------------------------------------

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Rasyid, 1998, (Tawaang, Tasya Aguita; Lengkong, Florence D.J.; Londa, 2020).

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Hardiyansyah, 2011, (Yusri Kurniawati, Dra. Nina Widowati, M.Si dan Dra. Maesaroh, 2013) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan booms (1983), Tjiptono (2005), (Fajarianto et al., 2013) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu customer expectation (harapan pelanggan) dan customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan.

Lebih lanjut Tjiptono menjelaskan bahwa expectation merupakan tingkat kinerja pelayanan yang seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan sedangkan perceived merupakan penilaian terhadap kinerja pelayanan berdasarkan apa yang di rasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya produk pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

(Amiruddin et al., 2024) dalam jurnalnya menyatakan bahwa sistem adalah suatu kumpulan objek atau unsur-unsur atau bagian-bagian yang memiliki arti berbeda-beda yang saling memiliki hubungan, saling berkerjasama dan saling memengaruhi satu sama lain serta memiliki keterikatan pada rencana atau plane yang sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu pada lingkungan yang kompleks.

Berdasarkan penyampaian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

2. Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang undangan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011), (Saputri, 2018) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari :

a). Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b). Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c). Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d). Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e). Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

f). Kesamaan Hak dan Kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah, menurut Ibrahim (2008), (Putra, 2019) setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut :

Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

- 1) Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- 2) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah/pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus, pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktifitasnya.

3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan publik disebabkan adanya manfaat dan manfaat tersebut mempunyai bentuk yang berbeda-beda, sehingga pelayanan publik juga harus diberikan dalam banyak jenis. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63

tahun 2004 (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya sebagai berikut :

- a) Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan warga negara, seperti status kewarganegaraan, surat keterangan kelayakan, dan kepemilikan atau penguasaan barang. Dokumen-dokumen tersebut antara lain kartu penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan lain-lain. Surat Keterangan, Surat Tanda Kepemilikan Kendaraan (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Surat Kepemilikan atau Pengelolaan Tanah, dan lain-lain sebagainya.
- b) Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan barang dalam berbagai bentuk atau jenis untuk digunakan oleh masyarakat misalnya jaringan telepon, listrik, air, dan lain lain.
- c) Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menyediakan berbagai jenis pelayanan jasa yang diperlukan oleh publik seperti pendidikan, pelayanan kesehatan, transportasi, dan pelayanan pos dan lain-lain.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau

penerima pelayanan (Ibid Surjadi Hal 69), Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

5. Prinsip Indikator Pelayanan Publik

Dikutip dari Tjiptono (2014:212) indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- a) Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan.

- b) Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- c) Tangibles, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia.
- d) Assurance atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e) Empathy adalah perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual para pelanggan tersebut.

Prinsip pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum yang digunakan untuk pedoman setiap petugas pelayanan didalam memberikan layanan kepada masyarakat yaitu :

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum, yang dirancang sedemikian rupa sehingga penerapan pelayanan umum menjadi sederhana, lancar, cepat, tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah diterapkan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, proses dan tata cara pemberian pelayanan harus jelas dan pasti terutama dalam hal persyaratan pelayanan, baik teknis maupun unit yang memberikan pelayanan serta penanggung jawab pemberian pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan waktu kinerja layanan.

- 3) Keamanan, yaitu komitmen dalam memberikan ketenangan dan kebebasan kepada pelanggan dari bahaya, risiko, dan kecurigaan. Proses dan hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta menciptakan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan, yaitu pelanggan dapat dengan mudah dan jelas menemukan semua informasi yang mereka butuhkan, termasuk informasi tentang proses, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lainnya.
- 5) Efisiensi, yaitu syarat pelayanan publik yang dimana hanya dibatasi pada hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara kebutuhan pelayanan publik dengan produk pelayanan.
- 6) Ekonomis, yaitu penggunaan biaya pelayanan diterapkan secara adil, dengan mempertimbangkan nilai barang dan jasa serta kemampuan konsumen untuk membayar.
- 7) Keadilan dan pemerataan, artinya untuk memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat, pelayanan tersebut harus didistribusikan secara luas dan merata kepada semua lapisan masyarakat, sehingga di masa depan semua orang dapat memperoleh manfaat dari pelayanan tersebut.
- 8) Ketepatan waktu, yaitu didalam melaksanakan pelayanan public harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

C. Konsep Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

a. Fungsi dan Manfaat BPJS

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum yang disediakan untuk masyarakat dengan tujuan memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia dari risiko sosial ekonomi tertentu. Jaminan sosial ketenagakerjaan tidak hanya untuk pekerja formal, melainkan juga untuk pekerja non formal. Pekerja non formal masuk ke dalam kategori pekerja Bukan Penerima Upah (BPU). Pekerjaan yang termasuk ke dalam pekerjaan non formal yaitu seperti wirausaha, freelancer, pekerja lepas dan PKL.

Manfaat perlindungan dari program BPJS Ketenagakerjaan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Karena risiko sosial ekonomi itu bisa terjadi kepada siapa saja, di mana saja dan terhadap siapa saja. Risiko sosial ekonomi itu seperti kecelakaan dan kematian, sehingga perlu ada satu alat pengaman, supaya apabila terjadi risiko sosial ekonomi tadi tidak akan mengganggu kesejahteraan secara drastis. Cakupan program perlindungan ini adalah jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua.

b. Tugas BPJS Ketenagakerjaan

Tugas BPJS Ketenagakerjaan adalah untuk mengelola program jaminan sosial bagi para pekerja di Indonesia. Berikut ini beberapa tugas utama BPJS Ketenagakerjaan:

1. Pendaftaran dan Manajemen Peserta: Mendaftarkan para pekerja agar terdaftar dalam program jaminan sosial ketenagakerjaan, serta mengelola data dan kontribusi peserta.
2. Pembayaran Jaminan Sosial: Mengelola dana dan melakukan pembayaran jaminan sosial, termasuk jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pensiun.
3. Pemberian Pelayanan Kesejahteraan: Memberikan pelayanan terkait klaim dan manfaat jaminan sosial kepada peserta yang memenuhi syarat.
4. Penyuluhan dan Edukasi: Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya perlindungan sosial di tempat kerja dan manfaat dari program BPJS Ketenagakerjaan.
5. Pengawasan dan Pengendalian: Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan program jaminan sosial untuk memastikan keberlangsungannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Pengembangan Program: Mengembangkan program jaminan sosial yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan tenaga kerja dan kemajuan ekonomi.

BPJS Ketenagakerjaan berperan penting dalam menjaga kesejahteraan para pekerja di Indonesia melalui penyediaan perlindungan sosial yang komprehensif.

c. Macam macam Program BPJS Ketenagakerjaan

Jaminan sosial di bidang ketenagakerjaan adalah sistem perlindungan sosial yang dirancang untuk memberikan keamanan finansial kepada pekerja dan

keluarganya dalam situasi-situasi tertentu, seperti Jaminan hari tua, kecelakaan kerja, kematian, atau pensiun. Konsepnya adalah untuk memastikan bahwa pekerja memiliki akses ke perlindungan sosial yang memadai selama berkarier dan setelahnya.

Beberapa elemen utama dari konsep jaminan sosial di bidang ketenagakerjaan meliputi:

a. Program Jaminan Hari Tua (JHT)

Program Jaminan Sosial merupakan program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko-risiko sosial ekonomi, dan merupakan sarana penjamin arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat dari terjadinya resiko-resiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja. Resiko sosial ekonomi yang ditanggulangi oleh program tersebut terbatas saat terjadi peristiwa kecelakaan, sakit, hamil, bersalin, cacat, hari tua dan meninggal dunia, yang mengakibatkan berkurangnya atau terputusnya penghasilan tenaga kerja dan/atau membutuhkan perawatan medis. Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial ini menggunakan mekanisme Asuransi Sosial. Program Jaminan Hari Tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem

tabungan hari tua. Program Jaminan Hari Tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 56 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu.

b. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Kecelakaan kerja termasuk penyakit akibat kerja merupakan resiko yang harus dihadapi oleh tenaga kerja dalam melakukan pekerjaannya. Untuk menanggulangi hilangnya sebagian atau seluruh penghasilan yang diakibatkan oleh adanya resiko-resiko sosial seperti kematian atau cacat karena kecelakaan kerja baik fisik maupun mental, maka diperlukan adanya jaminan kecelakaan kerja. Kesehatan dan keselamatan tenaga kerja merupakan tanggung jawab pengusaha sehingga pengusaha memiliki kewajiban untuk membayar iuran jaminan kecelakaan kerja yang berkisar antara 0,24%- 1,74% sesuai kelompok jenis usaha.

Manfaat dari Jaminan Kecelakaan Kerja yaitu memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi tenaga kerja yang mengalami kecelakaan pada saat dimulai berangkat bekerja sampai tiba kembali dirumah atau menderita penyakit akibat hubungan kerja. Iuran untuk program JKK ini sepenuhnya dibayarkan oleh perusahaan.

c. Program Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian diperuntukkan bagi ahli waris dari peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan karena kecelakaan kerja. Jaminan Kematian diperlukan sebagai upaya

meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang.

d. Program Jaminan Pensiun (JP)

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat jaminan pensiun berupa sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia.

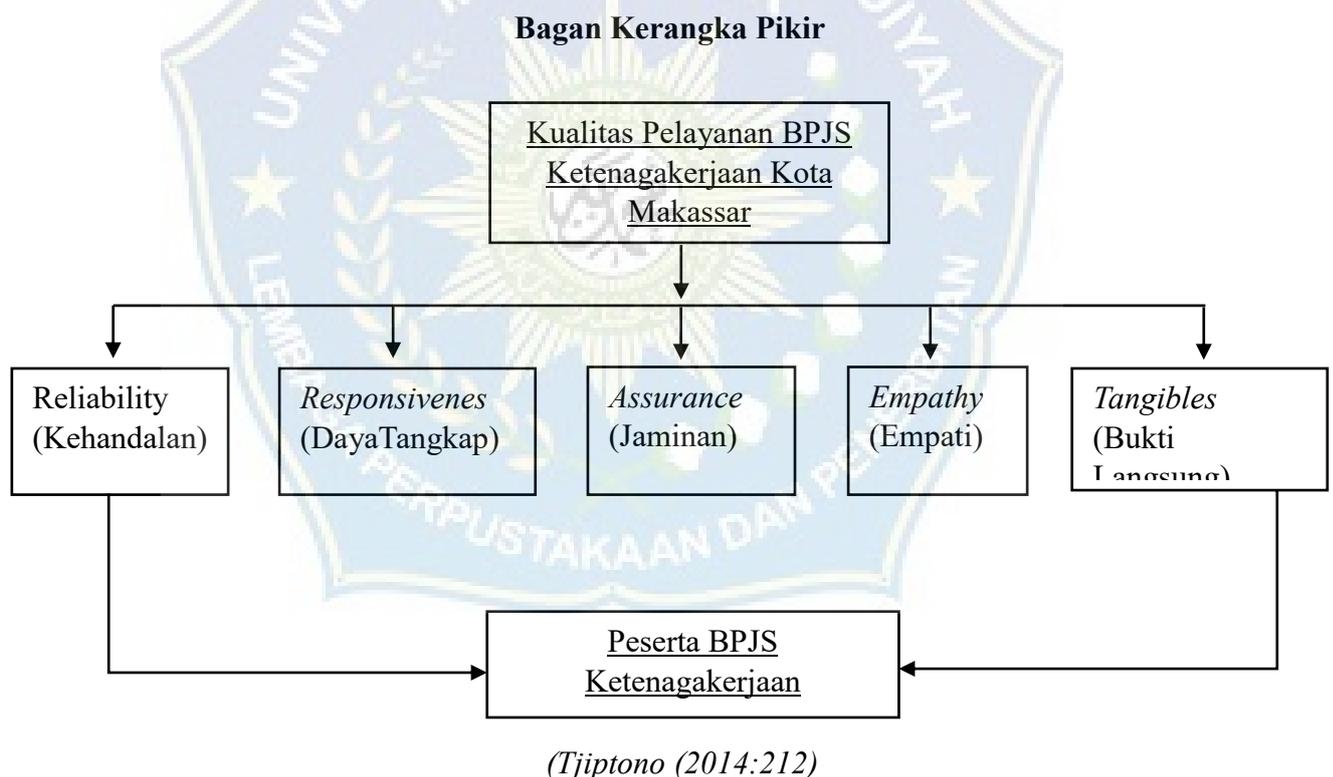
D. Kerangka Pikir

Kesejahteraan pegawai pada sebuah perusahaan sudah menjadi kewajiban yang harus diperhatikan, karena dengan meningkatnya kesejahteraan pegawai biasanya diiringi dengan peningkatan produktifitas para pegawai. Kesejahteraan pegawai bisa berupa gaji, bonus, dan lain sebagainya. Akan tetapi ada hal lain yang tidak kalah penting yaitu kesejahteraan para pegawainya.

BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar menjadi solusi bagi perusahaan dalam menjamin kesehatan dan keselamatan kerja pegawai (tenaga kerja), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar merupakan suatu badan penyelenggara jaminan sosial yang terpercaya dan unggul dalam operasional dan pelayanannya. Adapun kualitas pelayanan terdiri dari 5 indikator:

- (1) kehandalan (*Reliability*),
- (2) daya tangkap (*Responsiveness*),
- (3) jaminan (*Assurance*),
- (4) kemudahan (*Empathy*),
- (5) bukti langsung (*tangibles*),

Semakin baik kualitas pelayanan, maka konsumen selaku penerima layanan akan merasa puas dan begitupun sebaliknya sehingga kepuasan pelanggan sangatlah bergantung pada kualitas layanan itu sendiri. Untuk lebih jelasnya perhatikan bagian kerangka pikir berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar pengumpulan data agar tidak terjadi bias pada data yang dikumpulkan. Untuk menyeimbangkan pemahaman

dan perspektif dari karya ilmiah ini, penelitian menjelaskan tujuan dan fokus penelitian untuk penulisan karya ilmiah ini. Tujuan dari penelitian ini merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Fokus penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di kota makassar. Dalam penelitian ini akan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di kota makassar.

F. Deskripsi Fokus

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan mendeskripsikan indikator implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh, Tjiptono (2914:212) sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan),

Kehandalan dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan merujuk pada kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2. *Responsiveness* (daya tangkap),

Responsiveness atau daya tanggap dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan mencakup kemampuan organisasi untuk merespons kebutuhan, pertanyaan, masalah, atau permintaan peserta dengan cepat, efisien, dan ramah. Indikatornya mencakup waktu respon, kepuasan pelanggan, tingkat keluhan yang diselesaikan, dan efektivitas solusi yang diberikan.

3. *Assurance* (jaminan)

Jaminan (assurance) dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan merujuk pada kemampuan organisasi untuk memberikan keyakinan kepada peserta bahwa layanan yang mereka terima adalah berkualitas tinggi, terpercaya, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

4. *Empathy* (empati)

Empati dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan melibatkan kemampuan organisasi untuk memahami, menghargai, dan merespons kebutuhan, kekhawatiran, dan situasi individu peserta dengan sensitif dan peduli. Berikut adalah beberapa aspek empati yang penting dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan:

5. *Tangibles* (bukti langsung)

Tangibles (bukti langsung) dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan merujuk pada elemen-elemen fisik dan materi yang mempengaruhi persepsi peserta tentang kualitas layanan. Ini meliputi fasilitas, peralatan, dokumen, dan aspek fisik lainnya yang dapat dilihat atau dirasakan oleh peserta.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini kurang lebih selama 2 bulan lamanya. Alasan mengangkat judul ini karena pada kenyataannya BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar dalam sistem pelayanan masih banyak yang megeluh tentang lamanya pelayanan dan sistem pencairan dana yang di terapkan tidak seperti yang di diharapkan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Makassar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2016: 15), metode penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan digunakan untuk penelitian yang berfokus kepada kondisi obyek yang alamiah. Dalam hal ini, pemilihan tipe penelitian kualitatif disebabkan karena kemampuannya untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dengan menggali data secara detail dan mendalam tanpa adanya prosedur. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk menilai sendiri pengaruh sosial dari subjek penelitian tanpa harus diukur.

Penulisan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1982), penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata kata tertulis dan lisan dari orang orang dan perilaku yang diamati. Deskriptif kualitatif digunakan untuk mengembangkan teori berdasarkan data diperoleh secara langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Jenis tipe

penelitian ini memungkinkan penelitian untuk mengembangkan hasil yang ada secara objektif tanpa mencampuri hal yang dengan mudah diubah-ubah.

C. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian di sebutkan sebagai informan, Moleong (2017) menjelaskan bahwa informan adalah individu atau orang yang digunakan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Dengan bantuan informan, peneliti dapat memperoleh berbagai sumber informasi terkait objek penelitian.

Menurut Endraswara, karakteristik informan dalam penelitian fenomenologi setidaknya mencakup:

1. Informan umumnya berada satu lokasi.
2. Informan adalah individu yang secara tidak langsung mengalami peristiwa yang menjadi objek penelitian.
3. Informan mampu untuk menggambarkan kembali peristiwa yang di alaminya secara verbal.
4. Bersedia memberikan persetujuan secara tertulis untuk menjadi informan dalam penelitian jika diperlukan.

Informan yang disebutkan dalam kegiatan penelitian ini adalah bagian dari pelayanan yaitu pegawai/staf BPJS Ketenagakerjaan yang terkait langsung dalam penelitian ini, terdiri dari:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Informan penelitian	Jumlah informan
1.	. Kabid pelayanan BPJS Ketenagakerjaan	1
2.	Staf dari BPJS Ketenagakerjaan	2
3.	Peserta BPJS Ketenagakerjaan	13

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan beberapa jenis dan sumber data diantaranya :

a. Data Primer

Merupakan data yang berasal dari sumber pertama yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan yang diteliti. Data primer khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti. Data primer dapat berupa opini subjek (objek) secara individual atau kelompok hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian, dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan berasal dari opini subjek yang diperoleh dari hasil wawancara.

b. Data Sekunder

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini data sekunder, berupa data yang dikumpulkan melalui catatan dan dokumen resmi perusahaan dan data yang telah diolah seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan dokumen lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Penelitian ini akan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu:

a. Wawancara

Dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, kemudian jawaban-jawaban responden dicatat/direkam.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah aktivitas yang melibatkan fokus perhatian terhadap suatu objek menggunakan seluruh indera. Metode pengumpulan data ini mencakup penggunaan semua indera untuk memperhatikan objek penelitian secara rinci dan mencari informasinya secara detail.

c. Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, laporan dan sebagainya.

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data. Ketika wawancara berlangsung. Peneliti sudah menganalisis jawaban informan. Jika jawaban tersebut belum memuaskan setelah dianalisis, peneliti akan melanjutkan

pertanyaan hingga mencapai tahap dimana data diperoleh menjadi kredibel (Saleh, 2017) . Dalam proses analisis data kualitatif, terdapat tiga langkah yang harus dilakukan, yaitu :

a. Reduksi kata

Mereduksi data dalam hal ini berarti menggambarkan inti dari informasi, memilih hal-hal yang pokok, menekankan pada aspek yang relevan, dan mencari pola serta tema yang muncul. Menurut Miles & Huberman, reduksi data memiliki tujuan untuk menyempurnakan analisis, dan menghilangkan hal-hal yang tidak relevan, serta mengatur data agar mempermudah peneliti dalam merumuskan kesimpulan.

b. Reduksi Data (*Data Display*)

Penyajian data dapat disajikan dalam bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik, dan tabel. Menurut (Ridder, 2014) , cara yang paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan teks naratif.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion/verying*)

Setelah data terkumpul dengan cukup memadai, kesimpulan sementara dapat diambil. Setelah seluruh data terkumpul, kesimpulan akhir dapat dirumuskan.

G. Teknik Pengabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengabsahan data menjadi faktor yang sangat signifikan. Hal ini dikarenakan tanpa pengabsahan data yang dikumpulkan dari lapangan, hasil penelitian sulit untuk dipertanggungjawabkan oleh peneliti. Dalam

konteks pengabsahan data, peneliti mengadopsi pendekatan triangulasi, dimana data diperiksa dari berbagai sumber dengan metode dan waktu yang berbeda.

a. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik melibatkan pemeriksaan data dari sumber yang sama menggunakan berbagai metode yang berbeda. Sebagai contoh, data yang diambil dari wawancara akan diverifikasi melalui observasi dan dokumentasi. Apabila ketiga teknik ini menghasilkan data yang beragam, peneliti akan berdiskusi dengan sumber data untuk mengklarifikasi informasi yang benar.

b. Triangulasi Waktu

Digunakan untuk memvalidasi data terkait perubahan dalam perilaku manusi atau proses, mengingat perilaku manusia bisa berubah dari waktu ke waktu, observasi tidak hanya dilakukan sekali, tapi berkali-kali, guna memperoleh data yang akurat.

c. Triangulasi Sumber Data

Dilakukan dengan tujuan memverifikasi validasi data yang diperoleh dari beberapa sumber. Data yang diambil dari beberapa sumber akan diperiksa untuk menguji keabsahannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Latar Belakang BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan bagian dari sistem jaminan sosial di Indonesia yang dirancang untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja melalui berbagai program asuransi sosial. Sejarahnya panjang dan penuh dengan transformasi yang mencerminkan perubahan kebutuhan sosial dan ekonomi di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar merupakan salah satu kantor cabang yang bertanggung jawab untuk melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan di wilayah Makassar dan sekitarnya. BPJS Ketenagakerjaan sendiri adalah badan hukum publik yang menyediakan jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia, meliputi program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.

Sebelum menjadi BPJS Ketenagakerjaan, lembaga ini dikenal sebagai PT Jamsostek (Persero). PT Jamsostek didirikan pada tahun 1977 untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja di Indonesia melalui beberapa program jaminan sosial, seperti jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan kematian, dan jaminan pemeliharaan kesehatan. Di Makassar, layanan Jamsostek mulai dikenal di kalangan pekerja dan pemberi kerja, yang memanfaatkan program ini untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja mereka.

Pada tahun 2011, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Undang-undang ini mengamanatkan transformasi PT Jamsostek (Persero) menjadi BPJS Ketenagakerjaan, yang secara resmi berlaku mulai 1 Januari 2014. Seiring dengan perubahan ini, semua kantor cabang Jamsostek, termasuk yang di Makassar, diubah menjadi kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan. Perubahan ini bertujuan untuk memperluas cakupan layanan dan meningkatkan kualitas perlindungan bagi tenaga kerja di seluruh Indonesia.

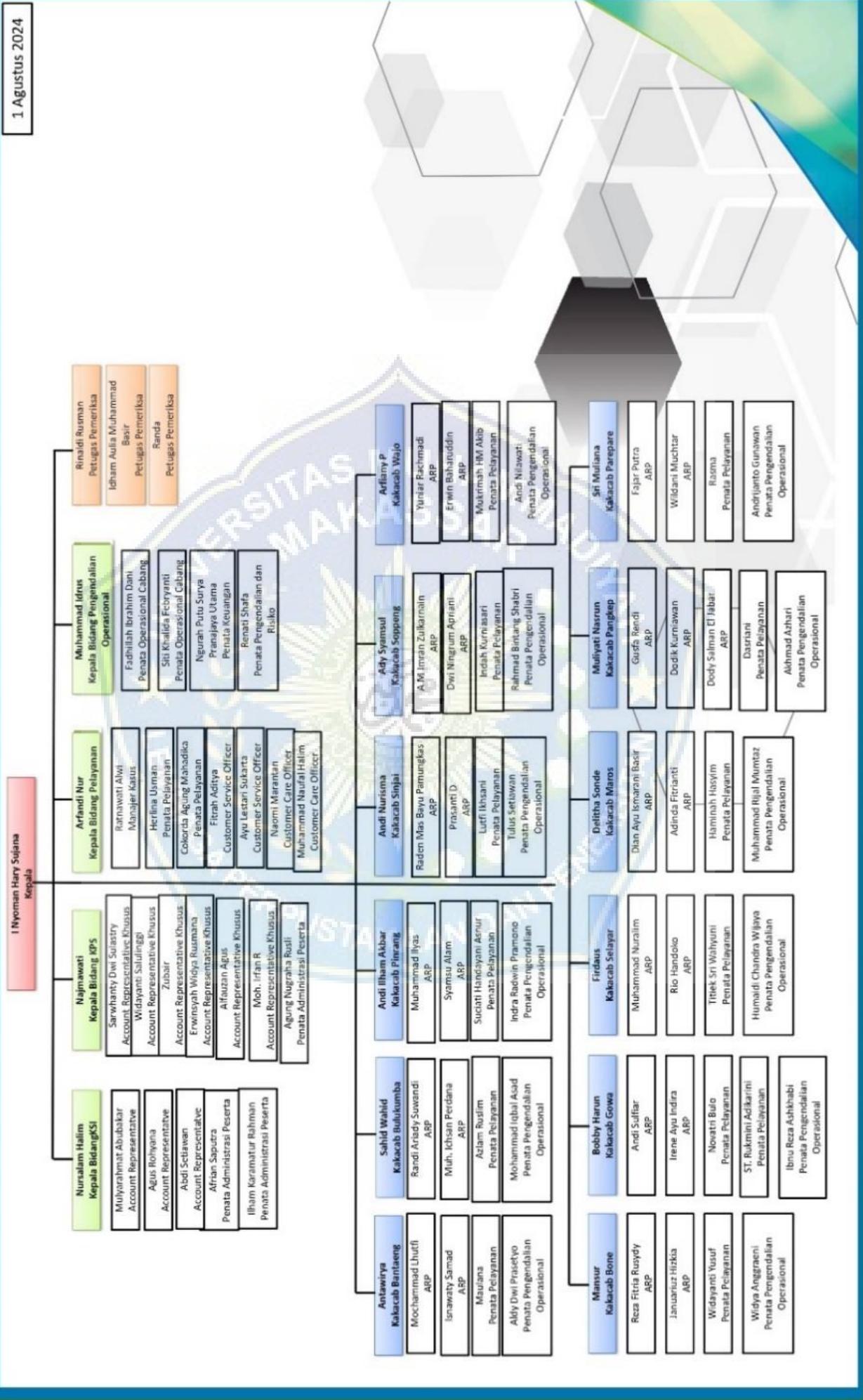
Setelah transformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan, Cabang Makassar terus mengembangkan layanan dan infrastrukturnya untuk memenuhi kebutuhan pekerja di wilayah tersebut. Kantor cabang ini semakin aktif dalam sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat dan perusahaan di Makassar. Berbagai inisiatif dilakukan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya jaminan sosial, serta mempermudah akses layanan melalui digitalisasi dan peningkatan kapasitas pelayanan di kantor cabang. Cabang ini juga memainkan peran penting dalam mendukung program pemerintah terkait perlindungan tenaga kerja, khususnya di wilayah Indonesia Timur yang memiliki tantangan tersendiri dalam hal akses dan kesadaran akan pentingnya jaminan sosial.

Sebagai cabang yang berada di salah satu kota terbesar di Indonesia Timur, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar memiliki peran strategis dalam memastikan pekerja di wilayah ini mendapatkan perlindungan yang memadai. Dengan semakin berkembangnya ekonomi di Makassar dan sekitarnya, peran cabang ini menjadi semakin vital dalam mendukung kesejahteraan pekerja melalui program jaminan sosial yang efektif dan inklusif. Melalui berbagai upaya dan

inovasi, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan dan menjangkau lebih banyak pekerja di berbagai sektor.

2. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan

Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial) diatur untuk memastikan oprasional yang efesien dalam mengelolah program jaminan sosial bagi tenaga kerja di makassar. Hal ini merupakan suatu kerangka kerja yang menunjukkan sejumlah tugas dan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi. Hubungan antara fungsi wewenang dan tanggung jawab setiap anggota di dalamnya, biasanya bekerja sama dengan baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam suatu perusahaan yang menentukan bentuk organisasi adalah pemimpin yang bertujuan untuk memudahkan pemimpin dalam melaksanakan tugas yang menentukan bagian-bagian pekerjaannya dan merupakan alat untuk memberikan wewenang dan tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan kepada bawahan. Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



3. Tugas Pokok dan Fungsi BPJS Ketenagakerjaan

Berikut adalah deskripsi pekerjaan (job description) untuk setiap bagian dalam struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar:

1. Kepala Cabang

- a. Perencanaan Strategis: Mengembangkan rencana kerja tahunan cabang yang sesuai dengan visi, misi, dan strategi BPJS Ketenagakerjaan secara keseluruhan.
- b. Pengawasan dan Evaluasi: Mengawasi pelaksanaan program dan operasional cabang serta mengevaluasi kinerja untuk mencapai target yang ditetapkan.
- c. Hubungan Eksternal: Memelihara hubungan dengan pemerintah daerah, perusahaan, dan stakeholders lainnya untuk meningkatkan partisipasi dan kepatuhan.
- d. Pelaporan: Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja cabang kepada kantor pusat.

2. Wakil Kepala Cabang (Jika Ada)

- a. Pendampingan Kepemimpinan: Membantu Kepala Cabang dalam menjalankan tugas sehari-hari dan menggantikan perannya saat diperlukan.
- b. Pengawasan Bidang: Mengawasi dan mengkoordinasi beberapa bidang operasional tertentu sesuai dengan delegasi dari Kepala Cabang.
- c. Peningkatan Kinerja: Mendorong peningkatan kinerja di bidang-bidang yang menjadi tanggung jawabnya.

3. Bidang Kepesertaan

- a. Pendaftaran Peserta: Mengelola pendaftaran peserta baru, termasuk perusahaan dan pekerja sektor formal dan informal.
- b. Pemeliharaan Data Peserta: Mengelola dan memperbarui data kepesertaan, termasuk perubahan data pribadi, status pekerjaan, dan lainnya.
- c. Sosialisasi dan Promosi: Melakukan kegiatan sosialisasi dan promosi program BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan jumlah peserta.
- d. Pelayanan Pelanggan: Menyediakan layanan informasi dan solusi bagi peserta terkait kepesertaan.

4. Bidang Pelayanan

- a. Proses Klaim: Mengelola proses klaim untuk berbagai jaminan sosial (JHT, JKK, JKM, dll.) dari peserta.
- b. Verifikasi Klaim: Memeriksa dan memverifikasi dokumen klaim untuk memastikan kelayakan dan kepatuhan terhadap prosedur.
- c. Pembayaran Klaim: Mengatur proses pembayaran klaim tepat waktu dan memastikan akurasi pembayaran.
- d. Layanan Pengaduan: Menangani pengaduan peserta terkait pelayanan klaim dan memberikan solusi yang memadai.

5. Bidang Pengawasan dan Pemeriksaan

- a. Kepatuhan Perusahaan: Mengawasi dan memastikan bahwa perusahaan telah mendaftarkan pekerjanya dan membayar iuran sesuai ketentuan.

- b. Pemeriksaan Lapangan: Melakukan pemeriksaan di lapangan terhadap perusahaan yang diduga tidak patuh atau belum terdaftar.
 - c. Pelaporan Pengawasan: Menyusun laporan hasil pengawasan dan pemeriksaan serta memberikan rekomendasi tindak lanjut.
6. Bidang Keuangan dan Investasi
- a. Pengelolaan Keuangan: Mengelola keuangan cabang, termasuk anggaran, penerimaan iuran, dan pengeluaran operasional.
 - b. Pelaporan Keuangan: Menyusun laporan keuangan bulanan dan tahunan untuk dilaporkan ke kantor pusat.
 - c. Pengelolaan Investasi: Mengelola dan mengawasi investasi dana jaminan sosial untuk memastikan keuntungan optimal sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
7. Bidang Umum dan SDM
- a. Administrasi Umum: Mengelola administrasi umum cabang, termasuk surat-menyurat, arsip, dan dokumentasi.
 - b. Logistik dan Fasilitas: Mengurus kebutuhan logistik, inventaris, dan fasilitas operasional kantor.
 - c. Manajemen SDM: Mengelola rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan penilaian kinerja karyawan di cabang.
 - d. Pengelolaan Kesejahteraan Karyawan: Mengurus kesejahteraan karyawan, termasuk tunjangan, asuransi, dan program kesejahteraan lainnya.

8. Bidang Hukum dan Kepatuhan

- a. Nasihat Hukum: Memberikan nasihat hukum terkait operasional dan kepatuhan cabang terhadap regulasi yang berlaku.
- b. Pengelolaan Sengketa: Menangani kasus hukum yang melibatkan BPJS Ketenagakerjaan cabang, baik sebagai pihak yang mengajukan atau sebagai pihak yang terlibat.
- c. Kepatuhan Regulasi: Memastikan seluruh kegiatan cabang sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku serta memberikan saran perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian.

9. Bidang Pemasaran dan Komunikasi

- a. Strategi Pemasaran: Mengembangkan dan melaksanakan strategi pemasaran untuk meningkatkan kepesertaan dan kesadaran masyarakat tentang program di BPJS Ketenagakerjaan.
- b. Komunikasi Publik: Mengelola komunikasi eksternal, termasuk hubungan dengan media, penerbitan materi promosi, dan kampanye publik.
- c. Event dan Promosi: Menyelenggarakan dan berpartisipasi dalam acara-acara yang berkaitan dengan sosialisasi program yang ada BPJS Ketenagakerjaan.

4. Deskripsi Kualitas Layanan BPJS Ketenagakerjaan

Kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar umumnya dinilai cukup baik, meskipun seperti di banyak tempat lain, ada beberapa area

yang bisa ditingkatkan. Berikut penjelasan yang sangat lengkap mengenai kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar:

1. Kecepatan Pelayanan

Layanan BPJS Ketenagakerjaan di Makassar, biasanya berlangsung cepat, terutama di kantor cabang utama. Namun, pada jam-jam sibuk, antrian masih menjadi masalah yang dapat memengaruhi kepuasan peserta. Terutama dalam hal pengurusan administrasi seperti pendaftaran, klaim jaminan hari tua, jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun, dan jaminan kematian, cenderung berjalan dengan waktu yang cukup efisien. Sistem pelayanan berbasis digital juga telah diimplementasikan untuk mempercepat proses administrasi, seperti melalui aplikasi BPJSTKU. Namun, pada saat volume pengunjung tinggi, terutama pada awal minggu atau setelah libur panjang, waktu tunggu bisa menjadi lebih lama dari biasanya.

2. Ketersediaan dan Kejelasan Informasi

BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar umumnya terponsif dalam memberikan informasi terkait hak dan kewajiban peserta. Pelayanan ini termasuk memberikan penjelasan mengenai program jaminan yang tersedia serta proses klaim yang harus diikuti oleh peserta. Menyediakan berbagai kanal informasi bagi pesertanya, termasuk layanan langsung di kantor, pusat panggilan (call center), dan platform digital seperti situs web dan media sosial. Informasi yang disampaikan mencakup berbagai aspek layanan, termasuk cara pendaftaran, alur klaim, manfaat yang didapat, dan berbagai program khusus. Meskipun demikian, ada beberapa pengguna yang

mengeluhkan bahwa informasi yang diberikan kadang kurang rinci atau ada perbedaan informasi antara satu sumber dengan sumber lain, yang bisa menimbulkan kebingungan.

3. Pelayanan Pelanggan

Staf di BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar umumnya dikenal ramah dan siap membantu peserta dalam menyelesaikan berbagai masalah terkait layanan. Pelatihan dan peningkatan kompetensi staf secara rutin dilakukan untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan yang sesuai standar. Namun, terdapat keluhan dari sebagian peserta terkait penanganan pengaduan yang kadang memerlukan waktu lama atau tidak segera mendapatkan solusi. Ini sering kali terkait dengan masalah teknis atau prosedural yang memerlukan koordinasi lebih lanjut.

4. Fasilitas Kantor

Fasilitas di kantor BPJS Ketenagakerjaan Makassar dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Ruang tunggu dilengkapi dengan kursi yang cukup, serta sistem antrian yang terkomputerisasi untuk menjaga keteraturan. Ada juga fasilitas pendukung seperti mushola, toilet, dan area parkir. Namun, karena jumlah pengunjung yang cukup tinggi, terutama pada jam-jam sibuk, fasilitas parkir bisa menjadi sangat terbatas, dan ruang tunggu bisa terasa penuh.

5. Aksesibilitas

Kantor BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar terletak di lokasi yang cukup strategis, dengan akses yang mudah dijangkau dari berbagai arah kota.

Namun, masih ada tantangan bagi peserta di daerah pinggiran yang harus menempuh jarak lebih jauh untuk mendapatkan layanan langsung. Meski demikian, kondisi lalu lintas yang padat di sekitar kantor, terutama pada jam-jam sibuk, bisa menjadi tantangan tersendiri bagi peserta yang hendak berkunjung. Selain itu, bagi peserta dengan disabilitas, aksesibilitas kantor sudah cukup memadai, namun masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kemudahan akses.

6. Program dan Inovasi Layanan

BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar juga aktif dalam mengimplementasikan berbagai program dan inovasi layanan, seperti sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan ke berbagai sektor usaha, termasuk UMKM dan pekerja informal, serta penyelenggaraan seminar dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman tentang manfaat BPJS Ketenagakerjaan. Mereka juga berupaya meningkatkan jangkauan layanan dengan membuka lebih banyak titik layanan atau kerja sama dengan instansi lain untuk mempermudah akses bagi peserta.

7. Kepuasan Peserta

Tingkat kepuasan peserta terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan di Makassar umumnya cukup tinggi, namun tetap ada variasi tergantung pada pengalaman individu. Sebagian besar peserta merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, masih ada beberapa keluhan terkait dengan lamanya waktu tunggu dan kurangnya informasi yang jelas mengenai proses tertentu. Aspek seperti kecepatan klaim, kemudahan akses informasi, dan pelayanan

yang ramah sering menjadi poin positif, sedangkan tantangan seperti waktu tunggu yang lama atau kompleksitas proses klaim bisa menjadi faktor penurunan kepuasan.

Dengan memperhatikan berbagai aspek tersebut, BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar secara keseluruhan menunjukkan upaya yang serius untuk memberikan pelayanan terbaik, meskipun seperti layanan publik lainnya, masih ada ruang untuk perbaikan dan penyempurnaan agar dapat memenuhi ekspektasi semua peserta.

Adapun jumlah data penerima Klaim BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3 Jumlah Klaim BPJS Ketenagakerjaan

Wilayah Operasi BPJS	Jumlah Klaim BPJS Ketenagakerjaan							
	Jaminan Keselamatan Kerja (JKK)		Jaminan Kematian (JKM)		Jaminan Hari Tua (JHT)		Jaminan Pensiun (JP)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Makassar	1.288	929	401	580	25.220	22.480	606	7.589
Gowa	784	1.294	315	939	22.035	19.338	767	6.261
Maros	20	502	121	366	10.418	9.844	415	2.106
Pangkep	131	245	62	183	8.921	9.178	115	883
Sulawesi Selatan	2.223	2.970	899	2.068	66.594	60.840	1.903	16.839

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar

B. Hasil Penelitian

Tabel 4.1 Presentase dan Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Berdasarkan Gender

Gender	2021		2020		2019	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Laki-Laki	3.516	59,71	3.595	59,47	3.691	59,51
Perempuan	2.372	40,29	2.450	40,53	2.511	40,49
Jumlah	5.888	100,00	6.045	100,00	6.202	100,00

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar

Tabel 4.2 Jumlah dan Presentase Peserta BPJS Ketenagakerjaan Berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Usia (Tahun)	2021		2020		2019	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
> 50	414	7,03	424	7,02	464	7,48
41 – 50	1.044	17,73	998	16,51	958	15,45
31 – 40	1.831	31,10	1.532	25,34	1.304	21,03
21 – 30	2.599	44,14	3.091	51,13	3.476	56,04
< 21	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Jumlah	5.888	100,00	6.045	100,00	6.202	100,00

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden, yang dibentuk dengan tujuan untuk memberikan jaminan sosial kepada masyarakat pekerja, Pratiwi. At, al (2023). BPJS Ketenagakerjaan Makassar merupakan salah satu unit kantor cabang yang bertugas menjalankan fungsinya dalam memberikan layanan perlindungan sosial. Pelayanan yang bermutu mengacu pada aspek tata kelola pemerintahan yang baik. Masyarakat sebagai penerima pelayanan harus diperlakukan secara setara dan adil serta segera. Pelayanan klaim bagi peserta badan jaminan sosial ketenagakerjaan berupa Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Hari Tua di

kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Penyajian data dalam penelitian Kualitas Pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar adalah data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Wawancara berupa tanya jawab antara peneliti dengan informan dan dokumen-dokumen yang mendukung penelitian ini. Selain itu juga dilakukan proses observasi dimana peneliti terjun langsung ke lapangan.

Wawancara dilakukan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. Informan dalam proses wawancara adalah Kepala Divisi Pelayanan, Kepala Divisi Kepesertaan, dan Karyawan pada divisi Teknologi Informasi. Informan selanjutnya adalah nasabah yang menggunakan BPJS Ketenagakerjaan. Pemilihan orang pada bidang ini dikarenakan rumusan masalah pada penelitian ini sudah sesuai dengan tugas dan fungsi bidangnya sehingga informan yang dipilih dapat memberikan jawaban.

Kemudian hasil penelitian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar diperoleh dari hasil yang dijelaskan sebelumnya guna mengetahui kualitas pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan berdasarkan fokus penelitian menurut Susanti, & Rahmadhani, (2022) yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

1. Reliability (Kehandalan)

"Kehandalan" BPJS Ketenagakerjaan mengacu pada sejauh mana BPJS Ketenagakerjaan dapat diandalkan dalam memberikan manfaat dan layanan

kepada pekerja dengan efektif dan konsisten Bahari & Basalamah (2019). Aspek kehandalan ini sangat penting karena BPJS Ketenagakerjaan bertanggung jawab atas beberapa program perlindungan sosial, termasuk: Jaminan Hari Tua (JHT): Manfaat untuk pensiun saat usia lanjut, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK): Perlindungan untuk pekerja yang mengalami kecelakaan kerja, Jaminan Kematian (JKM): Manfaat bagi ahli waris jika peserta meninggal dunia. Dan Jaminan Pensiun (JP): Manfaat pensiun bagi pekerja yang sudah mencapai usia pensiun atau cacat total, Afifah, (2022).

Untuk menilai kehandalan BPJS Ketenagakerjaan, beberapa faktor yang dapat diperhatikan meliputi:

a. Kepatuhan Terhadap Peraturan

Kepatuhan terhadap peraturan yaitu kemampuan BPJS untuk mematuhi peraturan yang berlaku dan melaksanakan kebijakan dengan benar.

“Menurut narasumber pegawai yang saya wawancarai mereka mengatakan bahwa atauran yang berlaluku di BPJS ketanakerjaan sudah sesuai atauran, seperti datang tepat waktu dan melakukan pelauanan administarsi dengan penuh tanggung jawab serta BPJS telah memastikan bahwa pelaporan keuangan dan operasional dilakukan secara transparan dan tepat waktu. Yang mana mencakup pelaporan kepada pemerintah, peserta, dan publik” (Hasil wawancara narasumber SR pada 22 Juli 2024)

Transparansi ini penting untuk membangun kepercayaan dan menunjukkan bahwa BPJS mematuhi semua peraturan yang berlaku.

Namun dari program BPJS Ketenegakerjaan banyak hal yang perlu disiapkan terutama dalam hal Administrasi yang mana peserta atau nasabah perlu menyiapkan keperluan berkas dalam menunjang program yang mereka pilih,

maka dari itu beberapa peserta memberikan argument terhadap proses pelayanan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan,

Adapun tanggapan mereka atau hasil wawancara peneliti terhadap peserta BPJS adalah sebagai berikut:

“Mungkin yang bisa ditingkatkan adalah kecepatan dalam penanganan klaim, terutama dalam hal verifikasi dokumen sehingga peserta tidak perlu bolak-balik. Selain itu, jika memungkinkan, petugas dapat lebih proaktif dalam memberikan informasi tambahan yang mungkin berguna bagi peserta. Namun secara keseluruhan, saya cukup puas dengan layanan yang diberikan.” (sumber: wawancara dengan Ibu AT 22 Juli 2024).

Untuk memperjelas dari hasil wawancara dengan informan diatas peneliti menanyakan langsung ke beberapa petugas di BPJS Ketenagakerjaan, tentang bagaimana program BPJS Ketenagakerjaan bisa berjalan dengan kondusif.

Untuk mengetahui aspek tingkat Kualitas Program Jaminan petugas BPJS Ketenagakerjaan dalam melayani peserta BPJS, peneliti mewawancarai langsung pegawai BPJS sebagai berikut :

“Respon dari peserta cukup positif, terutama mereka yang sudah merasakan manfaatnya secara langsung. Namun, masih ada beberapa peserta yang belum memahami secara lengkap detail dari setiap program. Oleh karena itu, kami senantiasa berupaya memberikan sosialisasi dan edukasi agar peserta lebih memahami hak dan manfaat yang bisa mereka dapatkan dari BPJS Ketenagakerjaan.” (sumber: wawancara dengan Pegawai AY 22 Juli 2024).

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai salah satu pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar, dengan kutipan sebagai berikut :

“Kami selalu memastikan bahwa semua peserta menerima informasi yang jelas dan akurat. Terkadang, terdapat kesalahpahaman atau ambiguitas tentang prosedur atau persyaratan klaim tertentu. Selain itu kami selalu memastikan bahwa layanan terus berjalan lancar meskipun ada hambatan.” (sumber: wawancara dengan Pegawai AM 22 Juli 2024).

Kemudian narasumber HU menyatakan pendapatnya dengan kutipan wawancara berikut ini :

“Kami terus berupaya meningkatkan layanan melalui berbagai cara, termasuk pelatihan bagi petugas, peningkatan sistem IT untuk memudahkan akses online dan pengajuan klaim, serta pembukaan lebih banyak saluran komunikasi sehingga peserta dapat memperoleh informasi dengan mudah. Kami juga terus mengumpulkan masukan dari peserta untuk perbaikan layanan di masa mendatang.” (sumber: wawancara dengan pegawai HU 22 Juli 2024).

Kemudian hasil wawancara dengan Peserta BPJS ‘IN’ yang menyatakan bahwa:

“Menurut Saya BPJS perlu memperbaiki sistem mereka agar proses pencairan dana bisa lebih cepat dan tepat waktu. Selain itu, mereka seharusnya lebih transparan dalam memberikan informasi mengenai status pencairan, mungkin dengan menyediakan update status online atau melalui SMS agar peserta tidak perlu terus-menerus menghubungi mereka.” (sumber: wawancara dengan Ibu AT 22 Juli 2024).

Untuk memperjelas dari hasil wawancara dengan informan diatas peneliti menanyakan langsung ke petugas di BPJS Ketenagakerjaan berikut ini hasil wawancaranya :

“Salah satu masalah yang sering muncul adalah ketidaklengkapan atau ketidaksesuaian dokumen. Kadang-kadang nasabah mengirimkan dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan persyaratan yang kami tetapkan, sehingga memerlukan waktu tambahan untuk meminta dokumen yang benar, Faktor lain termasuk tingginya volume permohonan yang kami terima. Jika ada lonjakan jumlah pengajuan klaim, prosesnya bisa menjadi lebih lambat. Selain itu, kendala teknis atau sistem internal juga bisa mempengaruhi waktu pemrosesan, dan kami sedang dalam proses melakukan beberapa perbaikan sistem dan prosedur. Kami juga berencana untuk meningkatkan efisiensi dengan menerapkan sistem teknologi yang lebih baik, serta memperbaiki pelatihan bagi petugas yang menangani proses pencairan. Kami juga sedang menjajaki cara untuk menyediakan informasi lebih transparan kepada nasabah mengenai status permohonan mereka.” (sumber: wawancara dengan pegawai NM 22 Juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa petugas Puskesmas Samata masi perlu memperbaiki kualitas administrasi dalam kelengkapan document dan percepatan pencairan dana dalam penerapan indikator jaminan kepada pasien BPJS.

b. Kualitas dan Efisiensi Layanan

Kualitas dan Efisiensi layanan yaitu bagaimana cepat dan akurat layanan yang diberikan, serta bagaimana mudahnya proses klaim dan akses ke informasi. Untuk mengetahui kualitas dan efisiensi layanan petugas BPJS Ketenagakerjaan dalam melayani peserta BPJS, Peneliti mewawancarai langsung salah satu peserta BPJS yaitu jaminan sosial ketenagakerjaan berupa Jaminan Kecelakaan Kerja Adapun tanggapannya sebagai berikut :

“semenjak saya sebagai peserta disini menurut saya petugasnya konsisten dan sekalipun petugasnya berbeda pelayanannya tetap sama,” (sumber: wawancara dengan Bapak MF 22 Juli 2024)

Adapun hasil wawancara dengan informan KR, peserta dengan jaminan hari tua/ pension yang menyatakan,:

“Implementasi teknologi informasi yang canggih untuk mendukung layanan digital, seperti aplikasi seluler, portal online, dan otomatisasi proses, sangat bagus dan memudahkan peserta dalam mengakses layanan, Namun bagi saya (KR) yang sudah berumur agak sulit dalam mengoprasikan layanan digital”. (sumber: wawancara dengan Bapak KR 22 Juli 2024)

Hal tersebut senada dengan narasumber lainnya yang menyatakan bahwa:

“penggunaan media atau aplikasi sangat sulit di jangkau untuk kami yang tinggal di pedesaan karna terbatas dengan jaringan internet maka dari itu kami \harus datang langsung ke lokasi untuk melakukan proses administarsi”, (sumber: wawancara dengan Bapak AZ 22 Juli 2024)

Untuk memperjelas dari hasil wawancara dengan informan diatas peneliti menanyakan langsung ke petugas di petugas BPJS Ketenagakerjaan, berikut ini hasil wawancaranya :

“Kami telah berusaha menyediakan layanan yang responsif dan mudah diakses bagi peserta. Ini mencakup kemudahan dalam pendaftaran, pengajuan klaim, dan akses informasi, Kualitas dan efisiensi layanan kami (BPJS Ketenagakerjaan) merupakan faktor kunci dalam memastikan kepuasan peserta dan keberlanjutan program jaminan sosial khususnya di BPJS Ketenakerjaan Kota Makassar. Kami terus mengembangkan program-program baru yang relevan dengan kebutuhan peserta dan sesuai dengan perkembangan zaman, seperti layanan untuk pekerja informal dan program pensiun yang lebih fleksibel serta Memperluas jangkauan layanan ke daerah-daerah terpencil atau wilayah yang sulit dijangkau, serta menyesuaikan layanan dengan kebutuhan spesifik kelompok-kelompok tertentu dalam masyarakat”, (sumber: wawancara dengan Bapak MR 22 Juli 2024).

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan belum puas dengan Layanan yang diberikan oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan.

c. Kesehatan Keuangan

Kesehatan keuangan adalah kemampuan BPJS untuk mengelola dana dengan efektif sehingga dapat memenuhi kewajibannya dalam jangka Panjang.

Untuk itu, peneliti mewawancarai langsung paserta BPJS sebagai berikut :

“saya suka pelayanan di sini alasanya karna akurasi informasi tentang keamanan serta tanggung jawab dalam pemegang dana nasabah sudah terjaga dan terjamin bahwa uang kita berikan tidak disalah gunakan di buktikan dengan dana yang dikelola dengan cara yang transparan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku”. (sumber: wawancara dengan Ibu LW 22 Juli 2024).

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan puas dengan Layanan yang diberikan oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan.

d. Transparansi dan Akuntabilitas

Yaitu sejauh mana BPJS terbuka tentang proses dan pengelolaan dana, serta bagaimana bertanggung jawab terhadap klaim dan laporan. Tingkat keterbukaan BPJS Ketenagakerjaan mengenai proses dan pengelolaan dana, serta tanggung jawab mereka terhadap klaim dan laporan, merupakan aspek penting dalam menjaga kepercayaan publik dan memastikan akuntabilitas.

Adapun jawaban dari hasil wawancara tersebut terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan,:

“BPJS Ketenagakerjaan menjelaskan pelaporan tentang bagaimana dana saya dikelola, seperti rincian tentang jenis investasi yang dilakukan, hasil dari investasi tersebut, dan alokasi dana untuk berbagai program jaminan sosial. Laporan keuangan tahunan BPJS Ketenagakerjaan biasanya diaudit oleh lembaga independen, seperti Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), untuk memastikan akurasi dan kepatuhan terhadap peraturan”, (sumber: wawancara dengan Bapak RM 22 Juli 2024).

Hal senada juga disampaikan oleh informan ‘AF’ yang menyatakan:

“BPJS Ketenagakerjaan juga telah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi. Contohnya, melalui portal online dan aplikasi seluler, saya dapat mengakses informasi tentang iuran saya, melihat status klaim, dan memperoleh laporan yang relevan. Ini membantu meningkatkan keterbukaan proses pengelolaan dana kepada peserta”, (sumber: wawancara dengan Bapak AF 22 Juli 2024).

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan puas dengan Transparansi dan Akuntabilitas yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

2. Responsiveness (daya tangkap),

Responsiveness (daya tangkap) BPJS Ketenagakerjaan mengacu pada kemampuan institusi tersebut dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, atau keluhan peserta secara cepat dan efektif. Rupilu, (2022), Ini mencakup bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan

kebutuhan peserta, seperti pemrosesan klaim, pelayanan informasi, atau penyelesaian masalah administratif. Nurdiana, & Yusrizal, (2023).

Menurut Adimah, & Okriawan, (2022). BPJS Ketenagakerjaan memiliki prosedur untuk mengajukan klaim, seperti Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Responsivitas dapat diukur dari seberapa cepat klaim diproses dan diselesaikan. Pelayanan yang cepat dan akurat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan. Indikator dari responsiveness dapat dilihat dari:

a. Kecepatan Layanan

Seberapa cepat BPJS Ketenagakerjaan merespons pertanyaan atau keluhan dari peserta. Kecepatan respon BPJS Ketenagakerjaan terhadap pertanyaan atau keluhan peserta dapat bervariasi tergantung pada beberapa faktor, seperti saluran komunikasi yang digunakan (telepon, email, media sosial, atau datang langsung ke kantor BPJS), kompleksitas permasalahan, serta banyaknya keluhan atau pertanyaan yang diterima saat itu.

Untuk mengetahui aspek waktu respon BPJS Ketenagakerjaan dalam melayani peserta BPJS, peneliti mewawancarai langsung peserta BPJS sebagai berikut :

“menurut saya pelayan secara langsung seperti mengunjungi secara langsung kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan kota Makassar, waktu responsnya lebih cepat, terutama jika pertanyaan atau keluhan tersebut dapat langsung ditangani oleh petugas di tempat, namun pelayanan yang dilakukan secara online biasanya memakan waktu lama dalam presponan”, (sumber: wawancara dengan Ibu RS 22 Juli 2024).

Untuk memperjelas dari hasil wawancara dengan informan diatas tentang pelayanan secara online, peneliti menanyakan langsung ke petugas di BPJS Ketenagakerjaan, berikut ini hasil wawancaranya :

“Pegawai di Kantor BPJS Ketenagakerjaan telah mengacu pada teori kualitas pelayanan dari indikator Daya Tanggap (Responsiveness) dimana pegawai BPJS Ketenagakerjaan memberikan respon yang cepat, tanggap dan ramah. Saran dan keluhan yang diberikan oleh peserta dapat menjadi perbaikan di masa yang akan datang agar pelayanan yang kami berikan dapat lebih baik dan berkualitas untuk mewujudkan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Maka daya tanggap atau respon terhadap kebutuhan peserta menjadi faktor yang sangat penting dalam melayani peserta seperti pengecekan keaslian berkas dan kelengkapan berkas. Layanan Pengaduan Online, Melalui situs resmi atau aplikasi mobile BPJSTK, peserta dapat mengajukan keluhan atau pertanyaan. Waktu respons melalui kanal ini bisa bervariasi, tetapi BPJS Ketenagakerjaan berusaha memberikan respons dalam beberapa hari kerja, kemudian Media Sosial, BPJS Ketenagakerjaan juga merespons pertanyaan atau keluhan melalui platform media sosial seperti Twitter, Facebook, dan Instagram. Respons biasanya diberikan dalam waktu beberapa jam hingga sehari, tergantung pada aktivitas dan volume interaksi di media sosial tersebut, dan layanan yang terakhir selain datang ke kekantor yaitu Layanan Contact Center, Layanan ini biasanya dapat diakses 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Keluhan atau pertanyaan yang diajukan melalui telepon umumnya mendapatkan respons langsung atau dalam waktu singkat.”, (sumber: wawancara dengan petugas BPJS HU 22 Juli 2024).

Untuk Narasumber lain peserta BPJS Ketenagakerjaan berinisial FS yang mengatakan bahwa :

“Saya merasa puas dengan pelayanan di sini (BPJS Ketenagakerjaan) karena apapun yang kita tanyakan kepada petugasnya, mereka merepon dengan sigap dan tangkap” (sumber: wawancara dengan Bapak FS 22 Juli 2024)

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan belum puas dengan waktu respon yang diberikan oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.

BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar terus berusaha meningkatkan kecepatan dan efektivitas layanan mereka, termasuk melalui penggunaan teknologi dan peningkatan kapasitas layanan. Namun, waktu respons yang tepat dapat berbeda-beda tergantung situasi dan kondisi tertentu.

b. Efektivitas Penyelesaian Masalah

Seberapa baik BPJS Ketenagakerjaan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi peserta. BPJS Ketenagakerjaan umumnya berupaya menyelesaikan permasalahan yang dihadapi peserta dengan baik melalui berbagai mekanisme dan kanal layanan. Namun, efektivitas penyelesaian masalah bisa bervariasi tergantung pada kompleksitas masalah, kebijakan internal, dan kesesuaian antara ekspektasi peserta dengan prosedur yang ada.

Maka Untuk mengetahui aspek waktu respon BPJS Ketenagakerjaan Samata dalam melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan, peneliti mewawancarai langsung peserta BPJS sebagai berikut :

“Berdasarkan pengalaman saya (peserta BPJS Ketenagakerjaan) para pegawai merespons keluhan dan memberikan solusi dengan jelas serta ramah dalamanggapi semua pertanyaan yang diberikan. Jika permasalahan saya cukup kompleks akan diselesaikan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tentunya jelas,” (sumber: wawancara dengan Ibu NL 22 Juli 2024).

Adapun oleh salah satu peserta BPJS Ketenagakerjaan berinisial AT yang mengatakan bahwa :

“Secara umum, saya cukup puas dengan pelayanan mereka. Respon petugas BPJS nya bagus sangat membantu. Saya merasa dihargai sebagai peserta BPJS dengan pelayanan seperti itu.”(sumber: wawancara dengan Ibu AT 22 Juli 2024).

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.

Secara keseluruhan, BPJS Ketenagakerjaan dinilai cukup baik dalam menyelesaikan permasalahan peserta.

c. Kualitas Komunikasi

Seberapa jelas dan informatif komunikasi yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta. Komunikasi yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta pada harus jelas dan informatif, terutama dalam hal penyampaian informasi tentang hak dan kewajiban peserta, prosedur klaim, dan layanan yang tersedia.

Untuk mengetahui aspek tingkat Kualitas Komunikasi petugas BPJS Ketenagakerjaan dalam melayani peserta BPJS, peneliti mewawancarai langsung peserta BPJS sebagai berikut :

“Menurut saya BPJS Ketenagakerjaan menyediakan berbagai panduan tertulis, baik di situs web resmi maupun dalam bentuk brosur atau dokumen lainnya yang cukup membantu,” (sumber: wawancara dengan Bapak AI 22 Juli 2024).

Adapun oleh salah satu peserta BPJS Ketenagakerjaan berinisial AT yang mengatakan bahwa :

“bila saya masih kurang paham atas informasi mengenai pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan kota Makassar, petugas di sini dengan lugas dan ramah menjelaskannya,” (sumber: wawancara dengan Ibu AS 22 Juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.

3. Assurance (jaminan),

Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, jaminan mengacu pada berbagai bentuk jaminan atau kepastian yang diberikan oleh penyelenggara kepada peserta terkait manfaat, perlindungan, dan pengelolaan dana Arif, at al, (2024). Menurut FIKE, (2023), BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan jaminan sosial yang meliputi Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP). Jaminan ini memberikan kepastian kepada peserta bahwa mereka akan memperoleh manfaat yang layak apabila mengalami suatu kejadian yang ditanggung oleh program tersebut.

Menurut Shintya, at al, (2024), Jaminan (*Assurance*) dalam BPJS Ketenagakerjaan mengacu pada berbagai program perlindungan sosial yang disediakan oleh pemerintah Indonesia bagi para pekerja, baik di sektor formal maupun informal. BPJS Ketenagakerjaan menyediakan beberapa jenis jaminan sosial atau asuransi yang dirancang untuk melindungi pekerja dari risiko yang mungkin terjadi selama bekerja, seperti kecelakaan, kematian, atau saat memasuki masa pensiun. Berikut ini adalah beberapa jenis jaminan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan:

- a. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK): Program ini memberikan perlindungan kepada pekerja terhadap risiko kecelakaan yang terjadi selama atau akibat bekerja. Manfaatnya meliputi biaya pengobatan, santunan kepada keluarga jika pekerja meninggal dunia, dan santunan cacat tetap.

- b. Jaminan Hari Tua (JHT): Program ini mirip dengan tabungan pensiun, di mana pekerja dan pemberi kerja menyisihkan sebagian dari upahnya untuk dikumpulkan dan dapat dicairkan ketika pekerja pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap.
- c. Jaminan Pensiun (JP): Program ini memberikan manfaat berupa uang pensiun bulanan kepada pekerja setelah mencapai usia pensiun atau kepada ahli waris jika pekerja meninggal dunia. Program ini lebih mirip dengan skema pensiun tradisional yang memberikan manfaat berkelanjutan.
- d. Jaminan Kematian (JKM): Program ini memberikan santunan kepada ahli waris pekerja yang meninggal dunia bukan karena kecelakaan kerja. Manfaat tersebut meliputi santunan kematian, biaya pemakaman, dan beasiswa bagi anak pekerja yang meninggal dunia.

Jaminan ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk menjamin kesejahteraan pekerja dan keluarganya serta memberikan rasa aman dalam menghadapi berbagai risiko yang mungkin timbul selama dan setelah bekerja.

Dari keempat program jaminan/*Assurance* yang ada di BPJS Ketenagakerjaan peneliti melakukan wawancara kepada peserta di tiap program jaminan yang mereka pilih, mengenai hal apa yang mereka dapatkan terutama pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Adapun hasil wawancara dari peserta dengan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK):

“Saya sangat bersyukur dengan adanya program JKK. Sebelum kecelakaan, saya tidak begitu menyadari betapa pentingnya asuransi ini.

Namun setelah mengalaminya, saya merasa bahwa program ini sangat membantu, terutama bagi pekerja seperti saya yang bekerja di lingkungan berisiko tinggi. Memberikan rasa aman bahwa jika terjadi sesuatu, saya dan keluarga tidak akan terlalu terbebani secara finansial.” (sumber: wawancara dengan bapak BR 22 Juli 2024).

Adapun hasil wawancara dari peserta dengan program Jaminan Jaminan

Hari Tua (JHT):

“Setelah pensiun, saya mengajukan klaim JHT di kantor BPJS Ketenagakerjaan setempat. Prosesnya cukup mudah dan cepat. Saya hanya perlu melengkapi beberapa dokumen seperti KTP, kartu BPJS, dan surat keterangan pensiun dari perusahaan. Setelah semua berkas lengkap, dana JHT saya cair dalam beberapa minggu. Saya merasa sangat terbantu karena prosesnya tidak rumit.” (sumber: wawancara dengan bapak SM 23 Juli 2024).

Adapun hasil wawancara dari peserta dengan program Jaminan Pensiun

(JP):

“Setelah resmi pensiun, saya mulai menerima tunjangan bulanan dari program JP. Prosesnya cukup lancar. Saya diberi tahu sebelumnya bahwa saya akan menerima pembayaran rutin setiap bulan, dan saya sangat bersyukur karena ini sangat membantu saya mengelola keuangan. Jumlahnya memang tidak besar, tetapi cukup untuk menambah penghasilan bulanan saya.” (sumber: wawancara dengan Ibu HA 23 Juli 2024).

Adapun hasil wawancara dari peserta dengan program Jaminan Jaminan

Kematian (JKM):

“Manfaat yang saya terima sangat membantu, terutama untuk biaya pemakaman dan kebutuhan mendesak lainnya. Selain santunan kematian, saya juga mendapatkan bantuan biaya pemakaman dan beasiswa untuk anak saya yang masih sekolah. Ini sangat berarti bagi kami karena saat kami kehilangan suami, beban keuangan sangat terasa, dan bantuan ini sedikit meringankan beban kami.” (sumber: wawancara dengan bapak AL 23 Juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan Jaminan BPJS diatas, menyatakan puas dengan Program jaminan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Khussunya Kota Makassar.

4. Empathy (empati)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada peserta dengan berusaha memahami keinginannya, Estiningtyas & Nawangsari, (2022). Jadi, segala sesuatu yang diinginkan oleh peserta baik yang menggunakan aplikasi maupun yang tidak menggunakan aplikasi harus menjadi prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan peserta. Termasuk apabila terjadi kesalahan pengisian formulir atau berkas yang tidak lengkap, maka petugas harus memberikan informasi kepada yang bersangkutan.

Menurut Wardani, & Sawitri, (2023), Empati dalam BPJS Ketenagakerjaan merupakan aspek yang sangat penting dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada peserta tidak hanya memenuhi standar procedural tetapi juga melibatkan perhatian dan kepedulian terhadap kondisi dan perasaan peserta. Sebagai lembaga yang mengelola jaminan sosial bagi pekerja, BPJS Ketenagakerjaan sering kali berhadapan dengan situasi yang sulit dan sensitif, seperti kecelakaan kerja, pensiun, atau kematian. Oleh karena itu, empati menjadi kunci dalam memberikan layanan yang bermakna dan efektif.

Adapun Hasil wawancara terhadap peserta BPJS tentang pelayanan yang diberikan.

“Komunikasi mereka sangat baik. Selain penjelasan yang jelas, saya juga merasa bahwa mereka mencoba untuk memastikan saya benar-benar mengerti setiap langkah yang harus diambil. Mereka menggunakan bahasa yang sederhana, tidak berbelit-belit. Bahkan setelah semua dokumen saya lengkap, mereka tetap bertanya apakah ada hal lain yang saya butuhkan atau apakah ada yang masih membingungkan.” (sumber: wawancara dengan Ibu ST 23 Juli 2024).

Hal senada juga disampaikan oleh informan inisial AM dengan penyampaian sebagai berikut :

“Secara keseluruhan, saya merasa layanan mereka sudah sangat baik, terutama dalam hal empati. Namun, mungkin waktu tunggu di kantor bisa diperbaiki. Meskipun petugasnya ramah dan membantu, saya harus menunggu cukup lama sebelum dilayani. Tapi saya paham, mungkin karena banyak orang yang dilayani.” (sumber: wawancara dengan Bapak AM 23 Juli 2024).

Kemudian peneliti mewawancarai salah satu peserta. Adapun hasil wawancara dengan informan IN yang menyatakan bahwa:

“Petugas Di BPJS menurut saya sangat empatik, meskipun saya harus menunggu lama, petugas yang melayani saya sangat ramah dan sabar.” (sumber: wawancara dengan IN 23 Juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, menurut pandangan peneliti bahwa Empati (*Empathy*) petugas BPJS Ketenagakerjaan Memberikan perhatian tulus yang bersifat individual kepada pasien dalam melayani pasien BPJS.

5. Tangibles (bukti langsung),

Tangibles ini mencakup segala sesuatu yang berhubungan dengan kualitas fasilitas, alat, dan penampilan yang mempengaruhi persepsi peserta terhadap layanan yang diberikan, Saputra & Saputra,(2021). Menurut Riwanti, (2021), Tangible dalam BPJS Ketenagakerjaan merupakan unsur fisik dan material yang dapat dilihat dan dirasakan oleh peserta ketika berinteraksi dengan layanan BPJS Ketenagakerjaan. Unsur-unsur tersebut memegang peranan penting dalam membentuk persepsi peserta terhadap mutu layanan yang diberikan.

Selanjutnya untuk mengetahui Bukti Langsung BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan, peneliti mewawancarai langsung peserta BPJS sebagai berikut :

“Menurut saya, BPJS seharusnya menambah jumlah kursi di ruang tunggu agar semua peserta bisa menunggu dengan nyaman. Mungkin juga bisa mempertimbangkan untuk menyediakan ruang tunggu tambahan atau memperbaiki sistem antrean agar tidak terlalu banyak orang yang menunggu di satu waktu.” (sumber: wawancara dengan bapak MY 23 Juli 2024)

Hal senada juga disampaikan oleh informan inisial SN dengan menyampaikan sebagai berikut :

“Saat pertama kali saya datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, kesan pertama saya cukup positif. Kantornya terlihat cukup bersih dan terawat, namun untuk Ruang tungguanya kurang luas karena peserata yang datang cukup ramai, sehingga banyak yang berdiri, dan ada yang menunggu antriannya sampai diluar ruanagan.” (sumber: wawancara dengan Ibu SN 23 Juli 2024).

Untuk memperjelas dari hasil wawancara dengan informan diatas peneliti menanyakan lansung ke petugas di BPJS Ketenagakerjaan, berikut ini hasil wawancaranya :

“Terkait minimnya kursi dan sempitnya ruang tunggu memang menjadi kendala dikantor kami. keterbatasan ruang fisik yang dapat mempengaruhi kenyamanan nasabah. Antrean panjang biasanya disebabkan oleh tingginya volume pengunjung dan terbatasnya jumlah petugas. Terkadang, terjadi lonjakan permintaan yang tidak terduga, terutama di waktu-waktu tertentu, seperti awal bulan atau saat terjadi perubahan kebijakan. Kami juga berupaya meningkatkan efisiensi proses agar antrian dapat dikurangi. Kami juga berupaya meningkatkan sistem manajemen antrian dengan menggunakan teknologi, seperti sistem antrian digital, untuk memudahkan pengunjung dan mengurangi waktu tunggu. Selain itu, kami berupaya menambah jumlah petugas pada jam sibuk dan memperbaiki proses internal untuk meningkatkan efisiensi. Kami mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan pengertian nasabah. Kami tetap berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan dan fasilitas kami. Apabila ada masukan atau keluhan, kami selalu terbuka untuk mendengarnya dan akan berupaya

menindaklanjutinya.” (sumber: wawancara dengan pegawai RA 22 Juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar masih perlu melengkapi fasilitasnya untuk memenuhi penerapan indikator bukti langsung.



C. Pembahasan Penelitian

BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan adalah dua program jaminan sosial di Indonesia, namun keduanya memiliki fokus yang berbeda. BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan bagi pekerja terhadap risiko yang berkaitan dengan pekerjaan, seperti kecelakaan kerja, kehilangan pekerjaan, dan persiapan pensiun. Layanan yang disediakan mencakup jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan kematian, dan jaminan kehilangan pekerjaan.

Sementara itu, BPJS Kesehatan berfokus pada pelayanan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia. Program ini memberikan akses ke layanan medis, termasuk perawatan rawat inap, rawat jalan, obat-obatan, dan tindakan medis lainnya. BPJS Kesehatan mencakup semua orang, baik pekerja maupun bukan pekerja, dan bertujuan untuk memastikan bahwa semua warga negara dapat memperoleh layanan kesehatan yang layak tanpa harus khawatir dengan biaya yang besar.

Perbedaan utamanya terletak pada jenis perlindungan yang diberikan: BPJS Ketenagakerjaan berorientasi pada kesejahteraan pekerja terkait risiko pekerjaan, sedangkan BPJS Kesehatan berorientasi pada layanan kesehatan untuk seluruh masyarakat.

Dalam Kualitas Pelayanan badan penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan di Kota Makassar dengan hasil penelitian yang dikaitkan berdasarkan teori Parasuraman & Berry (1990) dimana dapat dilihat melalui penyelasan dibawah ini :

1. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Rosanjaya & Nafi'ah, (2023), Keandalan / *Reliability* merupakan konsep penting dalam banyak disiplin ilmu, termasuk teknik, manajemen, dan statistik. Keandalan mengacu pada kemampuan suatu sistem, produk, atau layanan untuk bekerja secara konsisten dan dapat diprediksi sesuai harapan selama jangka waktu tertentu, dalam kondisi tertentu, tanpa kegagalan.

Keandalan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan keberlanjutan bisnis, Hasyim, at al. (2023). Semakin tinggi keandalan suatu produk atau sistem, semakin besar pula kepercayaan pengguna atau pelanggan terhadapnya. Keandalan dalam BPJS Ketenagakerjaan mengacu pada kemampuan BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan tanpa kesalahan kepada peserta dan pemangku kepentingan lainnya. Keandalan BPJS Ketenagakerjaan sangat penting untuk membangun dan menjaga kepercayaan peserta, serta memastikan manfaat yang dijanjikan program ini dapat diterima oleh seluruh peserta secara adil dan efisien.

Menurut Bahari, & Basalamah, (2019), keandalan BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar mengacu pada kemampuan BPJS Ketenagakerjaan di daerah untuk secara konsisten memberikan layanan tepat waktu, akurat, dan bebas kesalahan kepada seluruh peserta di Kota Makassar. Aspek utama keandalan ini meliputi, Sugiharti & Muliastuti, (2020).:

1. Konsistensi Pelayanan: BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar harus mampu memberikan layanan yang konsisten kepada peserta, seperti

pendaftaran, pengajuan klaim, dan konsultasi, tanpa adanya perbedaan kualitas dari waktu ke waktu atau antar petugas.

2. Tepat Waktu: Proses pelayanan seperti pembayaran klaim jaminan sosial bagi pekerja, pendaftaran peserta baru, dan pemutakhiran data harus diselesaikan tepat waktu sesuai standar yang ditetapkan, tanpa penundaan yang tidak perlu.
3. Keakuratan Informasi: Informasi yang diberikan oleh kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar harus akurat dan mudah dipahami oleh peserta. Hal ini meliputi informasi mengenai prosedur klaim, persyaratan administratif, dan hak peserta.
4. Responsivitas terhadap Kegagalan: Apabila terjadi kendala seperti gangguan sistem atau keterlambatan layanan, BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar harus dapat menangani dan memperbaikinya dengan cepat agar peserta tidak terganggu dengan kendala tersebut.
5. Ketersediaan Layanan: Layanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar harus selalu tersedia dan mudah diakses oleh peserta, baik melalui kantor cabang, telepon, maupun platform digital.

Keandalan BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar menjadi hal penting untuk menjaga kepercayaan peserta terhadap program ini, sekaligus memastikan seluruh pekerja di Makassar dapat mengakses hak-haknya dengan mudah dan tanpa kendala.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kemampuan atau kehandalan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar dalam memberikan pelayanan

sudah memenuhi standar pelayanan dan sudah ada kode etik dari lembaga BPJS Ketenagakerjaan yang mengatur pegawai dalam melaksanakan tugasnya, namun prosedur pelayanan masih perlu adanya evaluasi atau sosialisasi dari BPJS Ketenagakerjaan agar masyarakat mengetahui tentang kelengkapan berkas jaminan yang akan diklaim. BPJS Ketenagakerjaan harus memperhatikan pencairan dana peserta karna menurut narasumber pencairan bisa memakan waktu cukup lama, untuk itu BPJS Ketenagakerjaan perlu terus mengembangkan program-program baru yang relevan dengan kebutuhan peserta dan sesuai dengan perkembangan zaman, seperti layanan untuk pekerja informal dan program pensiun yang lebih fleksibel dan Memperluas jangkauan layanan ke daerah-daerah terpencil atau wilayah yang sulit dijangkau.

2. *Responsiveness* (daya tangkap),

Menurut Nurdiana & Yusrizal, (2023), Daya tanggap adalah kemampuan suatu organisasi, layanan, atau individu untuk menanggapi kebutuhan, permintaan, atau keluhan dengan cepat dan efektif. Ini termasuk kecepatan dan ketepatan dalam memberikan tanggapan dan kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan atau situasi pengguna yang berubah. Rupilu, (2022), mengatakan Bahwa, responsivitas sangat penting dalam membangun dan menjaga kepercayaan dan kepuasan pengguna atau pelanggan. Ketika suatu layanan atau organisasi responsif, pengguna merasa dihargai dan yakin bahwa kebutuhan mereka akan terpenuhi. Hal ini juga membantu mengurangi ketidakpuasan dan meningkatkan loyalitas pengguna.

Nurdiana, & Yusrizal, (2023), berpendapat bahwa, daya tanggap dalam BPJS Ketenagakerjaan mengacu pada kemampuan BPJS Ketenagakerjaan untuk menanggapi kebutuhan, pertanyaan, atau keluhan peserta atau pihak terkait secara cepat dan tepat. Hal ini mencakup berbagai aspek yang memastikan peserta menerima layanan yang memadai dan memuaskan. Daya tanggap dalam BPJS Ketenagakerjaan sangat penting untuk memastikan bahwa peserta merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Dengan daya tanggap yang tinggi, BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan peserta, mengurangi keluhan, dan memastikan bahwa setiap kebutuhan peserta terpenuhi dengan cepat dan efektif. Hal ini juga mencerminkan komitmen BPJS Ketenagakerjaan untuk melayani semua pekerja di Indonesia dengan standar layanan yang tinggi, yang pada akhirnya mendukung kesejahteraan pekerja dan keluarganya.

Responsivitas BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar merupakan seberapa cepat dan efektif BPJS Ketenagakerjaan di wilayah tersebut dalam menanggapi dan memenuhi kebutuhan, pertanyaan, atau keluhan peserta di Kota Makassar. Hal ini menjadi salah satu unsur utama yang mencerminkan mutu layanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja dan pemberi kerja di kota tersebut, Furqon, (2022). Responsivitas BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar sangat penting untuk membangun dan menjaga kepercayaan dari peserta. Apabila peserta merasa kebutuhannya ditangani dengan cepat dan tepat, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Responsivitas yang tinggi juga membantu mengurangi potensi masalah yang lebih

besar, mencegah eskalasi keluhan, serta memastikan BPJS Ketenagakerjaan Makassar dapat beroperasi secara efisien dan memberikan perlindungan yang optimal kepada seluruh pekerja di wilayah tersebut.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai di Kantor BPJS Ketenagakerjaan telah mengacu pada teori kualitas pelayanan dari indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dimana pegawai BPJS Ketenagakerjaan memberikan respon yang cepat, tanggap dan ramah.

Namun dari segi kecepatan pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih tanggap dan efisien, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kepuasan peserta. Kecepatan dan efektifitas dalam pelayanan tidak hanya memperkuat kepercayaan peserta, tetapi juga membantu memastikan bahwa BPJS Ketenagakerjaan dapat memberikan perlindungan yang lebih baik dan mendukung kesejahteraan pekerja di Kota Makassar.

Dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Unit Pengendalian Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta disebutkan bahwa Pusat Layanan Informasi BPJS Ketenagakerjaan merupakan unit yang mempunyai fungsi memberikan layanan informasi dan layanan pengaduan bagi Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan hasil analisa diatas menunjukkan bahwa Tanggapan (*Responsiveness*) secara garis besar belum terpenuhi. Dalam hal ini peneliti pembuktiannya berdasarkan hasil wawancara dengan informan (Peserta BPJS)

yang mengeluhkan pelayan dalam hal online sehingga mengahruskan datang langsung ke kantor BPJS ketenagakerjaan.

3. *Assurance* (jaminan),

Menurut Estiningtyas, & Nawangsari, (2022). Jaminan/ *Assurance* merupakan suatu keyakinan atau kepastian yang diberikan oleh suatu organisasi atau penyedia jasa kepada pelanggan atau pengguna bahwa jasa yang diberikan akan memenuhi standar mutu tertentu dan berjalan sesuai dengan yang dijanjikan. Jaminan ini meliputi berbagai aspek seperti kompetensi, kredibilitas, keamanan, dan keandalan atas jasa atau produk yang ditawarkan. Haryanti (2021) berpendapat bahwa Jaminan sangat penting dalam membangun dan menjaga kepercayaan antara penyedia jasa atau produk dengan pelanggan. Dengan memberikan jaminan yang jelas dan dapat diandalkan, penyedia jasa atau produk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi ketidakpastian, dan membedakan diri dari pesaing. Jaminan juga membantu pelanggan merasa lebih nyaman dan aman dalam menggunakan jasa atau produk, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan.

NAPITUPULU, (2023). Berpendapat bahwa, jaminan dalam BPJS Ketenagakerjaan merupakan kepastian yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta bahwa pelayanan dan perlindungan yang diterimanya memenuhi standar mutu dan mematuhi ketentuan yang berlaku. Jaminan ini meliputi berbagai aspek yang penting untuk memastikan hak-hak peserta terlindungi dan peserta merasa aman dan yakin terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan dalam BPJS Ketenagakerjaan sangat penting untuk membangun kepercayaan

peserta terhadap program yang diberikan. Dengan memberikan jaminan yang jelas dan dapat diandalkan, BPJS Ketenagakerjaan memastikan peserta merasa aman dan yakin bahwa hak-haknya akan terlindungi dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

Jaminan pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar merupakan jaminan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan di wilayah Kota Makassar kepada peserta bahwa pelayanan dan perlindungan sosial yang diterimanya telah memenuhi standar yang tinggi dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini penting dilakukan agar peserta di Kota Makassar merasa aman dan yakin bahwa hak-haknya terjamin oleh BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan adanya jaminan yang kuat, peserta akan merasa lebih aman dan yakin bahwa hak-haknya sebagai pekerja akan terlindungi dengan baik.

Berdasarkan hasil analisa diatas menunjukkan bahwa Jaminan (*Assurance*) telah tercapai. Dalam hal ini peneliti membuktikan berdasarkan hasil wawancara dengan informan (Pasien BPJS) yang menyatakan puas dengan keramahan petugas Puskesmas Samata.

4. *Empathy* (empati)

Sari & Achsa, (2020) mengatakan bahwa, empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan, pikiran, dan sudut pandang orang lain, serta menunjukkan perhatian dan dukungan yang tepat. Empati melibatkan upaya untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain, merasakan apa yang mereka

rasakan, dan menanggapi kebutuhan mereka dengan perhatian dan kepekaan, Pradana, et al (2024).. Empati sangat penting untuk membangun hubungan yang positif dan produktif, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Dalam pelayanan, empati membantu menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan dan mengurangi konflik. Di tempat kerja, empati memperkuat hubungan antar rekan kerja dan menumbuhkan lingkungan kerja yang mendukung.

Empati dalam BPJS Ketenagakerjaan mengacu pada kemampuan dan sikap BPJS Ketenagakerjaan untuk memahami dan merasakan kebutuhan, kekhawatiran, dan situasi peserta secara mendalam, serta menunjukkan perhatian yang tulus melalui layanan yang diberikannya Ria, (2021). Empati dalam konteks ini merupakan bagian penting dari layanan pelanggan dan pengelolaan hubungan peserta, yang bertujuan untuk memastikan bahwa peserta merasa diperhatikan dan dihargai. BPJS Ketenagakerjaan harus dapat memahami berbagai situasi dan kebutuhan peserta, baik yang terkait dengan klaim, manfaat, maupun layanan administratif. Termasuk merasakan ketidaknyamanan atau kebingungan yang mungkin dirasakan peserta dalam proses pelayanan. Mendengarkan dengan penuh perhatian ketika peserta menyampaikan masalah atau kekhawatirannya. Ini berarti memberikan perhatian penuh tanpa menyela, dan memastikan bahwa peserta merasa didengarkan dan dipahami.

BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar mengacu pada upaya dan pendekatan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan di wilayah Kota Makassar untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan peserta, serta memberikan pelayanan yang penuh perhatian dan dukungan. Empati dalam

konteks ini memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun hubungan yang positif antara BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta. Dengan pendekatan yang penuh empati, BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar dapat memastikan bahwa peserta merasa aman dan diperhatikan, yang pada akhirnya membantu dalam memberikan pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan hubungan antara lembaga dengan peserta.

Kepentingan peserta klaim sangat diutamakan dalam hal pelayanan. Perilaku santun diberikan penilaian baik oleh peserta klaim jaminan BPJS Ketenagakerjaan. Dari indikator Empati dalam teori mutu pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2011) sebagai pemberi layanan, pegawai BPJS Ketenagakerjaan sudah baik. Dalam standar pelayanan, salah satu kompetensi petugas pelayanan adalah memiliki sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat. (Ratminto, 2020)

5. *Tangibles* (bukti langsung)

Tangibles merujuk pada elemen fisik yang dapat diamati konsumen sebagai bagian dari suatu produk atau layanan, Nurdiana & Yusrizal, (2023). Dalam konteks pemasaran dan manajemen kualitas, “tangibles” adalah salah satu dari lima dimensi kualitas layanan (servqual) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, (Adimah & Oktriawan 2022).. Dimensi-dimensi ini mencakup hal-hal seperti tampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Tangibles penting karena memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas keseluruhan layanan yang mereka terima. Perusahaan

yang berhasil mengelola tangibles cenderung lebih dihargai oleh pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Aspek berwujud dalam konteks manajemen layanan dan mutu merujuk pada elemen fisik yang dapat dilihat, disentuh, atau dirasakan yang menunjukkan mutu atau karakteristik suatu layanan. Aspek berwujud mencakup semua aspek material yang terkait dengan layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan material yang digunakan untuk menyediakan layanan, Haz, at al (2022).

Fasilitas yang terawat dengan baik, staf yang profesional, serta kemudahan akses informasi dan layanan digital, semuanya berkontribusi pada persepsi positif peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar. Bukti langsung yang dikelola dengan baik akan meningkatkan kepuasan peserta dan memperkuat citra lembaga sebagai penyedia layanan yang bermutu.

Bukti Langsung (*Tangibles*) yaitu kemampuan BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar, menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik BPJS Ketenagakerjaan kota makassar yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, Labbase, at al (2023).. Hal ini meliputi fasilitas fisik contoh gedung, kebersihan, kelayakan fasilitas, perlengkapan dan teknologi yang digunakan serta penampilan pegawainya.

Berdasarkan hasil analisa diatas menunjukkan bahwa Bukti Langsung (*Tangibles*) belum sepenuhnya terpenuhi hal ini dibuktikan oleh hasil wawancara dengan informan (Peserta BPJS) ada yang mengeluhkan kelengkapan fasilitas di BPJS Ketenagakerjaan kota Makassar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan badan penyelenggaraan jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan kota Makassar, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. BPJS Ketenagakerjaan kota makassar belum sepenuhnya memenuhi syarat dalam menerapkan indikator Keandalan (*Reliability*) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan kota Makassar hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan masi adanya proses layanan yang kurang efektif kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan terhadap keandalan petugas dalam memberikan pelayanan.
2. BPJS Ketenagakerjaan kota Makassar belum sepenuhnya memenuhi syarat dalam penerapan indikator Tanggapan (*Responsiveness*) pada Peserta BPJS hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan tingkat keluhan yang belum bisa diselesaikan oleh petugas.
3. BPJS Ketenagakerjaan kota Makassar telah memenuhi syarat dalam menerapkan indikator Empati (*Emphaty*) pada peserta BPJS hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar tentang akses yang diberikan, penyampaian informasi serta memahami kebutuhan dan keinginan peserta oleh petugas.

4. BPJS Ketenagakerjaan kota Makassar belum memenuhi syarat dalam penerapan indikator Bukti Langsung (*Tangibles*) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan tingkat keluhan peserta pada kelengkapan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan.
5. BPJS Ketenagakerjaan kota Makassar telah memenuhi syarat dalam menerapkan indikator Jaminan (*Assurance*) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan kepuasan peserta BPJS terhadap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.



B. Saran

Berdasarkan hasil keseluruhan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan dan pihak harus memperhatikan sarana dan prasarana yang ada di Kota Makassar demi meningkatkan Profiktivitas pelayanan yang baik

2. Pengguna BPJS

Diharapkan anda memahami dengan baik hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. BPJS Ketenagakerjaan termasuk jenis layanan yang bisa kita dapatkan, prosedur klaim, dan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS. Saat klaim berkas atau melakukan administrasi pastikan kita membawa semua dokumen yang diperlukan seperti kartu BPJS, ktp, dan surat pendukung lainnya (jika diperlukan). Hal ini dapat mempercepat proses administrasi.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Disarankan kepada penelitian selanjutnya untuk menambah variabel lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan serta membandingkan hasil kepuasan beberapa BPJS Ketenagakerjaan di kota lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Adimah, N., & Okriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2).
- Afifah, N. (2022). *Analisis Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Ada Bpjs Ketenagakerjaan Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Ujung Pandang).
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52.
- Amiruddin, I., Nugroho, T. C., & Nelsyah, A. (2024). Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Public Trust Di Desa Kanjilo Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. *JAPan: Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan*, 2(1), 40-46.
- Musdalipa, M., Parawangi, A., & Malik, I. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 47-62.
- Ariani, D. W. (2021). Manajemen kualitas.
- Arif, I., Abela, P., Syahrani, N., & Simarmata, D. E. (2024). Analisis Audit Sistem Informasi Pada Pengaruh Pelayanan Nasabah di BPJS

Ketenagakerjaan:(Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Binjai). *Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(3), 41-48.

Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.

Azizah, A. F. A. S. (2023). *Pengaruh Electronic Word of Mouth terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Inovasi dan Kualitas Layanan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).

Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 11-21.

Estiningtyas, N. D., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya Dengan Analisis Servqual. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 229-238.

Fandy, Tjiptono, 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Fike, F. (2023). *Manajemen Pelayanan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto* (Doctoral dissertation, UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri).

Furqon, M. A. G. (2022). *Tingkat Kepuasan Peserta Pada Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

- Haryanti, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Haryono, N., & Octavia, R. (2020). Analisis pengaruh citra merek dan mutu layanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 4(2).
- Hasyim, I., Kamase, J., & Serang, S. (2023). Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Jajaran Kanwil Sulawesi-Maluku. *Journal on Education*, 6(1), 2704-2719.
- Haz, A. N., Kamase, J., & Mahmud, A. (2022). Pengaruh Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Makassar. *Tata Kelola*, 9(1), 14-34.
- Kurniawan, Y., Tj, H. W., & Fushen, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(1), 74-85.
- Labbase, I., Azhari, T. R., Hakim, A., & Husain, S. (2023). Pengaruh Pelatihan Dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Makassar. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2).
- Luhukay, R. S. (2021). Pemenuhan Jaminan Kesehatan Oleh Perusahaan Dalam Perpektif Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2013. *Jurnal Ilmiah Living Law*, 13(2), 111-121.

- Makrifah, L., & Trishananto, Y. (2021). Pengaruh bukti fisik, layanan, dan religiusitas terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai intervening. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 11(2), 330-341.
- Melani, M., Sujana, S., & Gendalasari, G. G. (2021). Pengaruh Bukti Fisik, Reliabilitas, Assurance, Daya Tanggap Dan Empati Terhadap Loyalitas Pelanggan Emerald Golf. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 31-40.
- Musdalipa, M., Parawangi, A., & Malik, I. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 47-62.
- Napitupulu, D. B. (2023). Efektivitas Program Jaminan Hari Tua Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Pekerja Di Kota Medan.
- Nurdiana, N., & Yusrizal, Y. (2023). Analisis Persepsi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Di Tanjung Morawa. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 10344-10352.
- Pradana, E. P., Nugraha, J. T., Mukti, A., & Widyantoro, S. (2024). Analisis Service Quality dengan Metode Csi Dan Ipa Terhadap Kepuasan Peserta di Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 15580-15594.
- Pratiwi, P. D., Fauzi, A., Gumelar, P. P., Ramdhani, R., Sasono, A., & Asmoroningtyas, T. (2023). Program BPJS Ketenagakerjaan dalam Menjamin Keselamatan dan Kesehatan Karyawan (Literature Review). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(6), 768-777.
- Ria, Y. (2021). Strategi Personal Selling Dalam Pelaksanaan Sistem Keagenan Perisai Bpjs Ketenagakerjaan Di Wilayah Kalimantan. *KINDAI*, 17(3), 487-506.

- Riwanti, D. A. (2021). *Evaluasi Pengukuran Kinerja Balance Scorecard Perusahaan (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Gresik)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Rosanjaya, L., & Nafi'ah, B. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 125-136.
- Rupilu, W. (2022). Analisis Balance Scorecard Dalam Menilai Kinerja Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Nusa Tenggara Timur. *Media Mahardhika*, 21(1), 178-186.
- Saputra, R. M. F., & Saputra, R. M. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Jambi* (Doctoral dissertation, Universitas Batanghari).
- Sari, D. P., & Achsa, A. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Magelang. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 15-27.
- Shintya, R. A., Jamil, A., Andjar, F. J., & Sofia, S. (2024). Pengaruh Kemampuan Kerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Papua Barat. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 3(4), 517-530.
- Solichin, M. R., & Trifiyanto, K. (2020). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik dan Komitmen Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan. *Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*, 19(1), 19-26.
- Sugiharti, R. R., & Muliastuti, K. D. (2020). Studi Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Kacab Magelang. *Jurnal Perspektif*, 18(2), 160-168.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Unj press.

- Susanti, F., & Rahmadhani, S. (2022). Pengaruh Peranan Customer Service Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Satisfaction Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Solok. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(2), 1126-1154.
- Swarjana, I. K., & SKM, M. (2022). *Populasi-sampel, teknik sampling & bias dalam penelitian*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Wardani, N. R., & Sawitri, D. R. (2023). Hubungan antara Person-Organization Fit dan Keterikatan Kerja pada Karyawan Milenial BPJS Ketenagakerjaan Pusat. *Jurnal Empati*, 12(4), 313-318.
- Yanuar, H. F., Nurhakim, A. L., Rahmawati, I. A., & Asbari, M. (2023). Social Cultivator: Tantangan untuk Konsisten pada Toleransi dan Empati. *Literaksi: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(01), 45-49.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1. Surat Hasil Turnitin

Sidik suharja 105611104520

Bab I

by Tahap Tutup



Submission date: 28-Aug-2024 01:36PM (UTC+0700)
Submission ID: 2439593390
File name: BAB_I_-_2024-08-28T133540.297.docx (25.76K)
Word count: 1722
Character count: 11368

Sidik suharja 105611104520 Bab I

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	gudangmakalah.blogspot.com Internet Source	1%
2	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	1%
3	kusnantokarasan.com Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Indonesia Student Paper	1%
5	doaj.org Internet Source	1%
6	www.slideshare.net Internet Source	1%
7	adoc.pub Internet Source	1%
8	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
9	repository.unair.ac.id Internet Source	1%

Sidik suharja 105611104520

Bab II

by Tahap Tutup



Submission date: 28-Aug-2024 01:37PM (UTC+0700)

Submission ID: 2439593586

File name: BAB_II_-_2024-08-28T133538.694.docx (45.88K)

Word count: 2989

Character count: 20601

Sidik suharja 105611104520 Bab II

ORIGINALITY REPORT

21%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	8%
2	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	2%
3	Submitted to Ildikti9-consortium5 Student Paper	2%
4	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
5	Submitted to LL DIKTILIX Turnitin Consortium Part IV Student Paper	1%
6	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%
7	repository.ummat.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to University of Zagreb Faculty of Science Student Paper	1%

9	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper	1 %
10	docplayer.info Internet Source	1 %
11	Siti Nurhasanah. "Akibat Hukum Bagi Perusahaan yang Tidak Melaksanakan Program Jamsostek", FIAT JUSTISIA, 2015 Publication	<1 %
12	repositori.uma.ac.id Internet Source	<1 %
13	www.scribd.com Internet Source	<1 %
14	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Exclude matches
Exclude bibliography



Sidik suharja 105611104520

Bab III

by Tahap Tutup



Submission date: 28-Aug-2024 01:37PM (UTC+0700)

Submission ID: 2439593779

File name: BAB_III_-_2024-08-28T133536.983.docx (24.68K)

Word count: 977

Character count: 6762

Sidik suharja 105611104520 Bab III

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to iGroup Student Paper	3%
2	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	2%
3	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	2%
5	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	2%

Exclude quotes OffExclude matches OffExclude bibliography Off

Sidik suharja 105611104520

Bab IV

by Tahap Tutup



Submission date: 28-Aug-2024 01:38PM (UTC+0700)

Submission ID: 2439594155

File name: BAB_IV_-_2024-08-28T133535.387.docx (512.94K)

Word count: 8040

Character count: 52383

Sidik suharja 105611104520 Bab IV

ORIGINALITY REPORT

2%	2%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source		<1%
2	repository.usd.ac.id Internet Source		<1%
3	es.scribd.com Internet Source		<1%
4	repository.ub.ac.id Internet Source		<1%
5	jcs.greenpublisher.id Internet Source		<1%
6	text-id.123dok.com Internet Source		<1%
7	Dian Ayu Nurul Muthoharoh, Danang Ari Wibowo. "Return to Work sebagai Bentuk Jaminan Kecelakaan Kerja di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan", Jurnal Hukum Lex Generalis, 2021 Publication		<1%

8	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %
9	id.123dok.com Internet Source	<1 %
10	id.hrnote.asia Internet Source	<1 %
11	www.juicycoutureoutlet.jp.net Internet Source	<1 %
12	www.scribd.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes

 Off

Exclude matches

 Off

Exclude bibliography

 Off

Sidik suharja 105611104520

Bab V

by Tahap Tutup



Submission date: 28-Aug-2024 01:39PM (UTC+0700)

Submission ID: 2439594353

File name: BAB_V_-_2024-08-28T133535.333.docx (21K)

Word count: 478

Character count: 3038

Sidik suharja 105611104520 Bab V

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

core.ac.uk

Internet Source

3%

2

Asep Supriyanto, Dwi Irawan. PENGARUH VARIASI JARAK SUMBU KATUP LIMBAH DENGAN SUMBU TABUNG UDARA TERHADAP EFISIENSI POMPA HIDRAM", Turbo : Jurnal Program Studi Teknik Mesin, 2017

Publication

2%

Exclude quotes Exclude matches Exclude bibliography 

Lampiran 2. Surat SK Pembimbing Penulisan Skripsi

	<p>Universitas Muhammadiyah Makassar Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</p>	<p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisp@unismuh.ac.id Official Web : https://fisp.unismuh.ac.id</p>
<p>بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ</p>		
<p>PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI</p>		
<p>Nomor : 0042/FSP/A.5-VI/I/1445/2024</p>		
<p>Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :</p>		
N a m a	:	Sidik Suharja
Stambuk	:	105611104520
J u r u s a n	:	Ilmu Administrasi Negara
<p>Dengan Rencana Judul Skripsi :</p>		
<p>"Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan Di Kota Makassar"</p>		
Pembimbing I	:	Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M. SI
Pembimbing II	:	Iswadi Amiruddin, S. Sos., M.AP
<p>Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.</p>		
<p>Di tetapkan Pada tanggal</p>		<p>: di Makassar, : 08 Januari 2024</p>
<p>Dekan,  Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si NBM: 730.727</p>		
<p><u>Tembusan Kepada yth :</u></p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembimbing I 2. Pembimbing II 3. Ketua Jurusan 4. Mahasiswa yang bersangkutan 5. Arsip 		
	<p>Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia Progress for the Nation and Humankind</p>	<p>Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi Public Administration - Government Studies - Communication Science</p>

Lampiran 3.Surat Pengantar penelitian

	Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</small>	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences <small>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisp@unismuh.ac.id Official Web : https://fisp.unismuh.ac.id</small>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nomor	: 0808/FSP/A.6-VIII/VII/1446H/2024 M
Lamp.	: 1 (satu) Eksamplar
H a l	: <u>Pengantar Penelitian</u>

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di –
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Sidik Suharja
S t a m b u k : 105611104520
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Makassar.
Judul Skripsi : *"Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Makassar"*

Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 30 Juli 2024
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM, 991 742

		Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia Progress for the Nation and Humankind	Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi Public Administration - Government Studies - Communication Science
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian dari LP3M



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4720/05/C.4-VIII/VII/1445/2024 30 July 2024 M
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 24 Muharram 1446
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0808/FSP/A.6VIII/VII/1446H/2024 M tanggal 30 Juli 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **SIDIK SUHARJA**
 No. Stambuk : **10561 1104520**
 Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
 Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
 Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGA KERJAAN DI KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 2 Agustus 2024 s/d 2 Oktober 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
 NBM 1127761

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari PTSP Provinsi Sulawesi Selatan



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Teip. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 20303/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kepala Kantor BPJS
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	Ketenagakerjaan Kota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4720/05/C.4-VIII/VII/1445/2024 tanggal 30 Juli 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: SIDIK SUHARJA
Nomor Pokok	: 105611104520
Program Studi	: Ilmu Administrasi negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" KUALITAS PELAYANAN BADAN PEYELENGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN DI KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **02 Agustus s/d 02 Oktober 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 30 Juli 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 6. Surat Keterangan Selesai Penelitian



Nomor : B/1608/092024
Lampiran : 1 berkas

17 September 2024

Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pemerintah Provinsi
Sulawesi Selatan
di
Tempat

Perihal : Pemberitahuan Selesai Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan tanggal 30 Juli 2024 nomor: 20303/S.01/PTSP/2024
perihal : Izin Penelitian oleh mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Sidik Suharja
NIM : 105611104520
Judul Penelitian : Kualitas Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Ketenagakerjaan di Kota Makassar

Bersama ini disampaikan bahwa yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian di
BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih



I Nyoman Haary Sujana
Kepala Kantor Cabang Kelas 1
Makassar

RE/FA/HL 03.00

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik dari Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara.

JL. URIP SUMOHARDJO KM 4,5 PAMPANG MAKASSAR 90232

T 0411-441581, 441591 F 0411-441533 W www.bpjsketenagakerjaan.go.id

Lampiran 7. Kartu BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar



Lmpiran ke 8. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota makassar



Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Kabid BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar



Wawancara dengan Sekretaris BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar



Wawancara dengan Sekretaris BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar



Wawancara Penelitian dengan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar



Wawancara Penelitian dengan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar



Wawancara Penelitian dengan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar



Wawancara Penelitian dengan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar



Wawancara Penelitian dengan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar



Wawancara Penelitian dengan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar



Wawancara Penelitian dengan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar

RIWAYAT HIDUP



Sidik Suharja. Penulis lahir di polmas, 27 juli 2002.

Anak terakhir dari empat (4) bersaudara, buah kasih dari pasangan ayah Mudakir dan ibu lisnawati.

Penulis mulai memasuki dunia pendidikan formal di SDN 033 Darma dan tammat pada tahun 2015. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Pertama di SMP Negeri 3 Polewali

dan tammat pada tahun 2017, kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 3 Polewali dan tammat pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi melalui jalur Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru (SBMB) dan di terima di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Program Studi Strata 1 (S1). Pada tahun 2024 penulis menyelesaikannya studi dengan menyusun karya ilmiah yang berjudul '**Kualitas Pelayanan Badan Peyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Makassar**'