

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan KCP Tabanan

Ni Luh Devi Damayanti¹⁾, Komang Adi Sastra Wijaya²⁾, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti³⁾

^{1,2,3)}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: devidama28@gmail.com¹⁾, adisastrawijaya@fisip.unud.ac.id²⁾, wiwin.fisip@gmail.com³⁾

ABSTRACT

BPJS Employment services at KCP Tabanan are based on Law no. 25 of 2009. The BPJS Employment KCP Tabanan office was established in 2015 until now in the implementation of its services there are still unresolved problems. This study aims to determine the quality of public services at the Office of BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan. This study uses a qualitative research type with a descriptive approach. The technique of determining informants in this study used purposive sampling. The data analysis technique used is an interactive analysis technique which consists of three components, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on this study using the theory of measurement of public services according to Zeitham1 et al, (1990; 58-60) which consists of 5 indicators, namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords: Public Service, Quality of Public Service, BPJS Employment

1. PENDAHULUAN

BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan merupakan salah satu cabang dari BPJS Ketenagakerjaan yang ada. Berdasarkan tabel 1.1 jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan tahun 2017 – 2022 diikuti sebanyak 1100 perusahaan dengan jumlah peserta 18580 orang. Rata-rata jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan di Tabanan tahun 2017-2022 masih tergolong rendah yaitu sebanyak 220 perusahaan/tahun dengan

3716 orang/tahun. Berdasarkan skala usaha yang diikuti mayoritas perusahaan memilih level Mikro yaitu terdiri dari 968 perusahaan dimana pada level ini tenaga kerja hanya mendapatkan 2 program BPJS Ketenagakerjaan yaitu JKK dan JKM, tertentu hal ini kurang menguntungkan bagi tenaga kerja karena mendapatkan hak jaminan sosial yang kurang lengkap.

Tabel 1.1 Jumlah Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan tahun 2017-2022

Sumber: Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan

No	Tahun	Jumlah Kepesertaan		Skala Usaha			
		Perusahaan	Ketenagakerjaan	B	Mn	K	Mi
1	2017	82	1927	-	3	16	63
2	2018	143	796	2	13	18	110
3	2019	120	1138	2	6	8	104
4	2020	457	9794	47	8	-	402
5	2021	188	2195	1	2	4	181
6	2022	110	2730	-	-	2	108
Total		1100	18580	52	32	48	968

Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor BPJS KCP Tabanan ini masih terjadi beberapa permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan. Sebagian besar aktivitas manusia harus beralih menggunakan sistem online tak terkecuali pada sistem pelayanan publik BPJS Ketenagakerjaan. Dengan adanya perubahan sistem layanan yang pada mulanya bersifat offline dan kini menjadi online menyebabkan para pegawai/pemberi layanan publik harus mampu menyesuaikan dan beradaptasi dengan sistem baru tersebut.

2. KAJIAN PUSTAKA

Analisis dalam penelitian ini didukung teori kualitas pelayanan publik menurut Zeitham (1990: 58-60), yang terdiri dari 5 indikator seperti bukti langsung (tangible), keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan Empati (empathy).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Unit analisis dalam penelitian ini ialah Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan KCP Tabanan. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diantaranya ada observasi, wawancara, metode kepustakaan, dan dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Temuan Kualitas Pelayanan Publik BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan

Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan merupakan salah satu organisasi publik yang berfungsi untuk memberikan pelayanan publik berupa jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan. Adapun hasil temuan penulis terkait dengan analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan berdasarkan ukuran indikator keberhasilan kualitas pelayanan publik menurut Zeitham (1990:58-60).

Bukti Langsung (tangible)

- Kelengkapan Fasilitas pelayanan tergolong sudah lengkap dan baik seperti adanya AC, TV, ruang tunggu, tempat parkir,dll. Namun hanya saja perlu diperluas tempat parkirnya
- Kenyamanan tempat pelayanan sudah tergolong baik hal tersebut dilihat dari kondisi ruangan pelayanan dibuat nyaman mungkin dengan tetap

menjaga kebersihannya serta protokol kesehatan yang selalu diterapkan.

- c. Kemudahan proses dan akses pelayanan kepada calon/peserta BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan sudah tergolong cukup baik, dapat dilihat dari alur pelayanan offline dan online yang tersedia. Namun pada implementasi layanan online ini sepenuhnya belum maksimal karena sering terjadi trouble/error pada aplikasi mobile dan masih banyak peserta BPJS yang belum sepenuhnya paham atas pengaplikasian website dan aplikasi mobile tersebut.
- d. Kedisiplinan pegawai dalam pelayanan berkaitan dengan kedisiplinan waktu, tanggung jawab dan aturan sudah tergolong baik, hal ini dilihat dari semua pegawai pelayanan bekerja sesuai waktu yang ditentukan, selain itu untuk disiplin tanggung jawab setiap pegawai sudah mampu menjaga dan memelihara peralatan kantor serta memfungsikannya sesuai dengan tugas kerja dan kebutuhan masing – masing serta untuk disiplin aturan dilihat dari kesadaran dan ketaatan para pegawai dalam menerapkan protokol kesehatan saat melakukan proses pelayanan kepada masyarakat

Kehandalan (reliability)

- a. Kejelasan Standar Pelayanan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan masih tergolong kurang baik. Walaupun kantor ini sudah memiliki standar pelayanan yang menjadi pedoman setiap pegawai dalam bekerja. Namun pada implementasinya,

kejelasan prosedur pelayanan Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan dalam melayani masyarakat belum sepenuhnya optimal, Hal tersebut dilihat dari masih minimnya pengguna layanan yang mengetahui adanya maklumat pelayanan tersebut serta sering terjadi ketidaksesuaian lama proses penyelesaian klaim BPJS.

Daya Tanggap (responsiveness)

- a. Kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan pegawai masih tergolong kurang baik hal tersebut dilihat dari masih banyak masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang lambat dan tidak sesuai harapan.
- b. Respon pegawai terhadap keluhan/masalah pelanggan masih tergolong kurang baik hal itu dilihat dari keluhan/masalah yang dialami pengguna layanan belum bisa direspon dengan cepat dan belum mampu diselesaikan secara tuntas oleh pegawai dimana terlihat masih terjadi keterlambatan penyelesaian masalah yang dihadapi pengguna layanan.

Jaminan (assurance)

- a. Jaminan ketepatan waktu pelayanan belum diterapkan secara optimal oleh para pegawai Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan, Hal tersebut dilihat dari masih banyak masyarakat yang mengalami keterlambatan penyelesaian pelayanan BPJS dimana hal tersebut tidak sesuai dengan aturan yang tertera pada Maklumat Pelayanan yang menjadi

pedoman bagi setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Empati (empathy)

- a. Petugas/aparat pelayanan Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan belum sepenuhnya mendahulukan kepentingan pengguna layanan, dimana masih terdapat pegawai yang lebih mementingkan urusan pribadinya sehingga profesionalitas pegawai masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
- b. Pelayanan yang diberikan petugas terkait sikap ramah dan sopan santun tergolong kurang baik. Hal tersebut dilihat dari para petugas cenderung cuek dan enggan untuk menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) selama proses pelayanan berlangsung

Analisis Hasil Temuan

Bukti Langsung (tangible)

Bukti Langsung (Tangible) pada kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan berjalan kurang baik.

Kehandalan (reliability)

Kehandalan (Reliability) pada kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan berjalan kurang baik.

Daya Tanggap (responsiveness)

Daya Tanggap (Responsiveness) pada kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan berjalan sangat kurang baik.

Jaminan (assurance)

Jaminan (Assurance) pada kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan berjalan kurang baik. Pada tolak ukur petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan sudah terlaksana dengan baik. Namun pada jaminan tepat waktu dalam pelayanan belum bisa diterapkan secara optimal, hal itu dilihat dari masih banyak masyarakat yang mengalami keterlambatan penyelesaian pelayanan BPJS

Empati (empathy)

Empati (Empathy) pada kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan berjalan kurang baik. Pada tolak ukur Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) sudah dilaksanakan dengan baik. Namun pada sikap ramah dan sopan santun serta mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan belum sepenuhnya diterapkan secara optimal melihat dari sikap pegawai yang kurang menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) serta masih adanya sifat kurang profesional dengan mendahulukan kepentingan pribadi saat melakukan proses pelayanan

Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang dapat penulis sampaikan yaitu:

1. Pada bagian sarana prasarana pelayanan perlu diperluas tempat parkirnya serta dimaksimalkan

pemasangan banner ataupun poster terkait persyaratan dan kelengkapan berkas yang mesti dibawa ketika melakukan pelayanan pada setiap program BPJS baik itu (JHT, JKM, JKK, JP maupun JKP). Sehingga dengan adanya hal tersebut bisa membuat pelayanan menjadi jelas dan masyarakat dapat menerima informasi secara lengkap

2. Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan hendaknya melakukan sosialisasi secara kontinu terkait program-program BPJS Ketenagakerjaan tersebut, karena seperti hasil temuan di lapangan sosialisasi masih sangat minim dilakukan dan hanya beberapa kali dalam sebulan. Dengan adanya sosialisasi secara kontinu diharapkan program BPJS Ketenagakerjaan ini bisa dikenal oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga hal itu juga akan berpengaruh pada jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.
3. Monitoring dan Evaluasi hendaknya rutin dilakukan tiap minggunya oleh pimpinan untuk meninjau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada peserta BPJS, selain itu pimpinan serta pegawai hendaknya lebih sigap dalam menangani keluhan masyarakat dengan cara cepat tanggap dan lebih memberikan pengertian secara lebih terkait pengaplikasian layanan online, persyaratan serta prosedur pelayanan sehingga pengguna layanan bisa menerima layanan sesuai dengan yang diharapkan.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian terkait penelitian terukur cukup baik namun perlu adanya peningkatan atau pengoptimalan terutama dalam indikator kehandalan, daya tanggap, dan empati. Hasil ini diperoleh berdasarkan analisa pada 5 indikator teori kualitas pelayanan publik menurut Zeitham (1990: 58-60).

Saran

1. Perlu adanya perluasan tempat parkir untuk bisa menampung kendaraan pengunjung yang akan melakukan pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Tabanan tersebut.
2. Diadakannya sosialisasi secara kontinu kepada masyarakat guna menyebarkan informasi terkait program BPJS secara merata dan berharap keikutsertaan BPJS Ketenagakerjaan ini bisa meningkat tiap tahunnya.
3. Perlu adanya evaluasi dan monitoring secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Yogyakarta: Gava Media
- Kusumastuti, Adhi, Khoiron, Mustamil. 2019. Meode Penelitian Kualitatif. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo

Maulidiah, Sri. 2014. Pelayanan Publik. Bandung: CV Indra Prahasta

Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia

Sumber Jurnal atau Penelitian

Sholiha, Auziyani, Warsono, Hardi. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ungaran. Vol 7

Wismayanti, Kadek Wiwin Dwi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. Diakses dari

<https://www.neliti.com/publications/28629/pengaruh-kualitas-pelayanan-kesehatan-terhadap-kepuasan-pasien-peserta-bpjs-di-r-pada-26-juni-2022>.

Sumber Artikel

Natalia, Mecelle. 2021. Menaker Beberkan 6 Masalah di BPJS Ketenagakerjaan. Okezone.com. diakses tanggal 4 november 2021 melalui <https://economy.okezone.com/read/2021/01/18/320/2346508/menaker-beberkan-6-masalah-di-bpjs-ketenagakerjaan>

Sumber Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No 13 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik