

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
JAMINAN HARI TUA BADAN PENYELENGGARAAN
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN
CABANG KOTA SAMARINDA**

Marselinus Julio, Saipul

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 1, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda.

Pengarang : Marselinus Julio

NIM : 1602015023

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 15 September 2024

Pembimbing,



Dr. Saipul, M.Si.

NIP 19760907 200312 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	
Volume : 12	
Nomor : 1	
Tahun : 2024	
Halaman : 149-159	
Koordinator Program Studi Administrasi Publik Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003	

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI TUA BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG KOTA SAMARINDA

Marselinus Julio ¹, Saipul ²

Abstrak

Tujuan daripada penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan program jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan dan apa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Program Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, fokus penelitian tentang kualitas pelayanan berdasarkan indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan. Kemudian key informan pada penelitian ini ialah Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif analisis data menurut Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda sudah cukup baik dari segi bukti fisik dan empati setiap pegawai terhadap masyarakat, ketanggapan dan juga jaminan yang diberikan kepada masyarakat juga sudah cukup baik. Faktor pendukung dari adanya kerjasama antar pegawai atau rekan kerja yang baik dan didukung dengan beberapa fasilitas yang memadai, namun masih terdapat penghambat yaitu dari segi kehandalan dan kurangnya pegawai customer service yang melayani masyarakat dan maintainance website LAPAK ASIK atau Aplikasi JMO yang waktunya tidak bisa ditentukan. Keterbatasan dalam penelitian ini meliputi subjektifitas pada peneliti sehingga sangat tergantung pada interpretasi tentang makna yang terdapat dalam wawancara sehingga kecenderungan untuk bias masih ada. Untuk mengurangi bias dilakukan suatu proses triangulasi sumber dengan cara membandingkan data dengan fakta dari informan yang berbeda dan dari hasil penelitian lainnya dan dengan cara pengumpulan data melalui wawancara dan observasi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Jaminan Sosial, Jaminan Hari Tua

Pendahuluan

Dalam amanat Undang-undang Dasar 1945 pada Pasal 27 ayat 2 yang menjelaskan tentang pemberian jaminan bagi setiap warga Negara Indonesia

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: marselinusjulio13@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

dalam memperoleh suatu pekerjaan yang layak. Hal ini dikuatkan juga dengan pasal 28D yang menyebutkan bahwa “setiap orang berhak untuk mendapatkan pekerjaan serta memperoleh imbalan dan perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja”. Berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 perihal Jaminan Sosial yang menjelaskan tentang salah satu bentuk perlindungan sosial dalam menjamin seluruh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Berkaitan dengan jaminan sosial tersebut, dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional (BPJS) berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yang memuat tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional atau biasa disingkat BPJS. BPJS sendiri merupakan badan yang melaksanakan program jaminan sosial nasional yang memiliki tujuan memberi jaminan kesejahteraan kepada setiap masyarakat di Indonesia. Terdapat 2 (dua) pembagian tugas dan tanggung jawabnya yang dimiliki oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial yang terdiri dari Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan dan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Dengan adanya pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang telah dijalankan sejak tanggal 1 Januari 2014, maka BPJ yang secara khusus dalam hal ini Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) tak lagi hanya menyelenggarakan jaminan sosial kesehatan juga menyelenggarakan beberapa program yang menjamin kehidupan masyarakat. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Hari Tua.

Dari program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan tersebut adalah program Jaminan Hari Tua (JHT) yang saat ini manfaatnya dirasa paling berpengaruh bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Sesuai dengan PP No. 46 Tahun 2015 tentang program Jaminan Hari Tua (JHT), adapun tujuan dari JHT yaitu memberi jaminan perlindungan kepada para tenaga kerja yang telah berhenti bekerja dikarenakan telah memasuki masa tua, sakit atau cacat total yang mengakibatkan dirinya tak bisa lagi untuk bekerja. Hal ini menyebabkan kecenderungan akan kekhawatiran dalam mengalami suatu perubahan sehingga menuntut diri untuk menghadapi persoalan atau permasalahan yang terutama dalam masalah sosial dan ekonomi. JHT dapat diartikan sebagai sebuah tabungan bagi masa depan bagi para tenaga kerja untuk melewati berbagai risiko kehidupan yang nantinya dijalani dan memungkinkan segala sesuatunya terjadi dikemudian hari. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 pemerintah melakukan adanya perubahan menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2015 yang pemanfaatannya dari dana program JHT ini dapat diterima bagi peserta ketika telah berhenti dari pekerjaannya dengan ketentuan masa tunggu 1 bulan yang dihitung ketika tenaga kerja telah berhenti dari pekerjaannya sehingga tidak harus menanti masa kepesertaan minimal 10 (sepuluh) tahun. Melalui program Jaminan Hari Tua yang telah disiapkan selagi para tenaga kerja tersebut masih bekerja, dalam persiapannya untuk menerima risiko sosial maupun ekonomi tersebut jelas akan bertambah besar. Dalam hal ini klaim terhadap program JHT ini harus

mengajukan klaim terlebih dahulu jika ingin menerima manfaat dari program ini, maka akan semakin besar juga tantangan dan kendala yang pasti akan dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan selaku pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang lebih mengarah kepada efektivitas maupun efisiensi bagi para peserta yang mengajukan klaim pada program ini. Peserta yang ingin mengajukan klaim JHT juga semakin bertambah yang mana hal ini diakibatkan oleh karena setiap tenaga kerja yang sudah tidak lagi bekerja dapat mengajukan klaim JHT yang telah dibayar tiap bulannya. Agar bisa mengajukan klaim, BPJS Ketenagakerjaan telah membuat prosedur berdasarkan Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan (PERDIR/155/122015) yang memuat perihal petunjuk teknis penyelenggaraan program jaminan hari tua dimana prosedur ini berlaku ketika peserta telah melakukan pendaftaran sampai pada pengajuan klaim program JHT yang telah dibayarkan oleh tenaga kerja sebelumnya. Sebagai suatu bentuk dari instansi yang memiliki tata kelola yang baik, tentu peraturan ini menjadi sebuah pedoman yang bisa digunakan dalam membuat sebuah prosedur dalam proses pencairan dana dari program JHT. Dari prosedur ini, tentunya bertujuan untuk mengurangi kesalahan dalam alur dan proses dari pencairan dana yang mungkin terlewatkan. Dari prosedur ini diharapkan juga tentunya menjadi suatu tolak ukur yang baik sehingga nantinya terhindar dari adanya persepsi yang saling berbeda dari setiap pihak yang memiliki hubungan dalam proses klaim program Jaminan Hari Tua ini.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda saat ini boleh terbilang telah baik dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan ketentuan, namun pada sistem pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan ini belum sesuai dengan apa yang seharusnya hal ini berdampak pada efisiensi waktu. Bagi masyarakat khususnya beberapa pengunjung yang datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan mengeluhkan bagaimana pencairan dana dari klaim JHT yang kurang tepat waktu dan sebagian informasi yang belum cukup jelas tentang cara untuk mendaftar baik itu secara online maupun offline sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor. Hal ini disebabkan masih terdapat masyarakat yang sebagai peserta masih kurang memahami terhadap prosedur pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan, ditambah dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh pemerintah yaitu klaim dapat dilakukan melalui aplikasi (JMO). Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada tahun 2021 dalam pengajuan klaimnya melalui aplikasi JMO harus melakukan pengkinian data dan sudah tidak aktif lagi bekerja. Hal ini jelas membutuhkan adanya komunikasi dan edukasi dari pihak BPJS Ketenagakerjaan kepada para pesertanya agar peserta lebih mudah memahami tentang pengajuan atau melakukan klaim dana JHT. Dari aspek-aspek aktivitas yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan, seharusnya cukup mampu dalam melaksanakan pekerjaan dan penyelenggaraan yang sesuai dengan standar maupun kriteria kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan

Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda?

Kerangka Dasar Teori

Kualitas Pelayanan Publik

Crosby, dkk dalam Taufiqurokhman dan Satispi (2018:126) mengartikan kualitas pelayanan sebagai suatu tingkat keunggulan atau mutu yang hendak dicapai. Diberlakukannya pengawasan secara berkelanjutan dalam rangka mencapai keunggulan tersebut yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat diartikan sejauh mana letak perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diperoleh. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah sebab akibat dari adanya interaksi yang dilihat dari berbagai macam aspek yaitu berupa sistem pelayanan, Sumber Daya pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan.

Menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2011:11) menyebutkan bahwa ada 5 (lima) dimensi yang menjadi indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu adanya fasilitas yang berbentuk atau memiliki wujud (fisik) yang semestinya dimiliki pada sebuah alur pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi pelayanan dalam berbagai bentuk. Bentuk dari wujud fisik (*tangible*) yang tersedia akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) yaitu meliputi kemampuan pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan tepat dan dapat dipercaya yang utamanya adalah untuk memberikan jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan waktu dan jadwal yang telah dijanjikan sebelumnya, tanpa melakukan kesalahan berulang kali.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan dari para staf atau pegawai dalam memberi bantuan pelayanan kepada pelanggan secara tanggap dan mudah dimengerti. Adanya pengutaraan yang sifatnya bijaksana, detail dan terarah sehingga dapat mengambil tindakan dalam mekanisme kerja yang berlaku pada sebuah organisasi supaya wujud dari sebuah pelayanan mendapatkan respon yang baik.

4. Jaminan (*Assurance*),

Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup kemampuan dalam bentuk sikap kesopanan, terhindar dari adanya risiko atau keraguan. Aspek dari jaminan ini termuat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara Nomor 63 Tahun 2003 membahas tentang suatu standar pelayanan publik yang juga didalamnya menjelaskan adanya beberapa aspek keamanan dan kemampuan

lingkungan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang menentukan hasil dari sebuah kualitas pelayanan.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan memberi perhatian yang bersifat tulus dan individual atau pribadi kepada pelanggan dengan upaya memahami kebutuhan para pelanggan. Sebuah perusahaan atau instansi diharapkan memiliki suatu pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan baik dalam memahami apa yang dibutuhkan pelanggan secara mendalam serta memberikan kenyamanan bagi pelanggan pada saat pengoperasian atau pelayanan.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional dari penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan penilaian dari serangkaian prosedur yang dijalankan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dalam memberikan jaminan perlindungan kepada para tenaga kerja yang telah berhenti bekerja dikarenakan oleh pemutusan hubungan kerja (PHK), telah memasuki masatua, sakit atau cacat total yang mengakibatkan dirinya tak bisa lagi untuk bekerja.

Metode Penelitian

Adapaun dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Fokus penelitian yang diambil untuk penelitian ini yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda yang didasarkan pada bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda.

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. *Key informan* yang sebagai sumber data primer yaitu Kepala Bidang Pelayanan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda dan informan yaitu Staf Bidang Pelayanan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda dan masyarakat sebagai peserta penerima program Jaminan Hari Tua. Kemudian data sekunder untuk penelitian ini menggunakan dokumen, arsip dan serta laporan yang dimiliki oleh bagian Bidang Pelayanan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda.

Peneliti menentukan informasi dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik analisis data dengan menggunakan penelitian model interaktif analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:132-143).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu adanya sarana yang berbentuk atau memiliki wujud (fisik) yang semestinya dimiliki pada suatu pelayanan oleh pihak pemberi pelayanan dalam berbagai bentuk. Terdapat 2 bentuk bukti fisik yang akan menentukan kepuasan pengguna jasa yaitu Bentuk Pelayanan Publik dan Ketersediaan sarana dan prasarana. Merujuk pada teori kualitas pelayanan Zeithaml dkk pelayanan klaim jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda sudah cukup baik, sesuai dengan indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) dimana Bentuk pelayanan publik yang tersedia yaitu adanya aplikasi aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) dan Website LAPAK ASIK yang dapat digunakan untuk pelayanan Klaim JHT secara online serta pelayanan secara offline yang diarahkan petugas terhadap masyarakat yang langsung mengurus klaim JHT di kantor BPJS Ketenagkerjaan. Adapun Ketersediaan sarana dan prasarana yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda yaitu diberikannya fasilitas ruang tunggu yang bersih dan sejuk, tersedia area untuk merokok, area lahan parkir yang cukup luas serta petugas yang akan membantu secara langsung dalam memberikan pelayanan serta mendampingi masyarakat sampai proses klaim JHT selesai.

b. Kehandalan (*Realibility*)

Dalam proses klaim JHT, kemampuan atau kehandalan petugas berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada pemohon klaim yang dilakukan dengan tepat dan dapat dipercaya yang utamanya adalah dalam memberikan jasa secara tepat waktu sehingga kualitas pelayanan dapat dikatakan baik.

Dilihat dari kemampuan petugas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda sudah memberikan pelayanan dengan tepat dan dapat dipercaya, namun terhadap prosedur pelayanan masih memerlukan sosialisasi dari BPJS Ketenagakerjaan dikarenakan masih terdapat masyarakat yang melakukan klaim JHT tidak menyiapkan berkas yang lengkap sesuai dengan prosedur sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dalam memberikan pelayanan dan dapat dikatakan bahwa dari pihak BPJS Ketenagakerjaan masih belum cukup baik dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu berdasarkan indikator kualitas pelayanan Kehandalan (*Realibility*).

Dari pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda telah maksimal dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu serta memberikan

pelayanan yang tepat dan sesuai, tetapi dari pemohon juga mendapat hambatan jika terdapat perbedaan data antara perusahaan atau pemberi kerja dengan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda sehingga pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang diharapkan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sikap dari para staf atau pegawai dalam memberi bantuan pelayanan kepada pelanggan secara tanggap dan mudah dimengerti sehingga masyarakat puas terhadap pelayanan klaim pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda. Adanya pengutaraan yang sifatnya bijaksana, detail dan terarah sehingga dapat mengambil tindakan dalam menjalankan mekanisme kerja yang berlaku dalam sebuah organisasi supaya bentuk dari pelayanan mendapatkan respon yang baik (Parasuraman, 2001:55).

Setiap pegawai telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang berlaku dimulai dari security yang paham dengan alur dan prosedur dalam melakukan klaim JHT dengan menggunakan aplikasi JMO sebagai pemberi pelayanan informasi pertama kepada masyarakat. Juga dalam satu minggu diadakan dua kali *Role Play* yaitu menjalankan peran setiap pegawai kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda untuk mengetahui tugas dan fungsi peran dari masing-masing pegawai terutama kepada bagian yang berhadapan langsung dengan masyarakat agar selalu melaksanakan pekerjaannya yang sesuai dengan prosedur dengan harapan agar masyarakat dapat memahami setiap pelayanan yang diberikan.

Mengacu pada teori kualitas pelayanan berdasarkan indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dimana pegawai BPJS Ketenagakerjaan sudah baik dan mampu memberikan pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat sehingga dalam proses pelaksanaan klaim masyarakat juga merasa terbantu dengan mudah untuk melakukan klaim.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda mencakup kemampuan bentuk sikap kesopanan, terhindar dari adanya resiko atau keraguan, yang diatur dalam Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang bagaimana standar pelayanan publik, dan menjelaskan beberapa aspek keamanan dan kemampuan lingkungan pelayanan yang cukup mamadai oleh pelaksana pelayanan publik. Masyarakat sudah cukup puas dan senang dimana sebagai pemohon klaim JHT merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda telah maksimal dalam memberikan jaminan pelayanan yang mencakup hal keamanan, kredibilitas dan sopan santun kepada pelanggan.

Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda telah memberikan jaminan standar pelayanan publik

yang diharapkan oleh masyarakat dan dapat dikatakan baik sesuai dengan indikator Jaminan (*Assurance*).

e. Empati (*Empathy*)

Empati yang dimaksud adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik antara pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda dan pemohon klaim JHT dengan memberikan perhatian yang tulus untuk memahami kebutuhan para pemohon dalam mementingkan kebutuhannya. Dari beberapa pemohon yang melakukan klaim JHT menyatakan para pegawai sudah cukup peduli terhadap kebutuhan mereka dalam mengarahkan proses klaim JHT dan membantu masyarakat mendapatkan jaminan perlindungan mereka.

Berdasarkan indikator Empati (*Empathy*) para pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda sebagai pemberi pelayanan telah memberikan perhatian yang baik dan peduli terhadap kepentingan dan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat menjadi ukuran bahwa kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Samarinda sudah terlaksana dengan cukup baik.

2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda

Faktor yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan Pelayanan Program Jaminan Hari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda adalah dengan adanya inovasi-inovasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan seperti penggunaan sistem online sebagai salah satu jalur untuk melakukan proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Hal ini mendapatkan respon yang cukup baik dari masyarakat yang merasakan dan menggunakan klaim sistem online seperti LAPAK ASIK dan Aplikasi JMO. Selain itu dari pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda juga selalu mengupayakan untuk memberikan pelatihan atau kegiatan yang bermaksud untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi setiap pegawainya agar pada saat memberikan pelayanan setiap pegawai mampu untuk melaksanakan pelayanannya dengan baik. Hal ini didukung juga dengan adanya kerjasama yang baik antar pegawai atau antar tim kerjanya melalui *role play* yang diadakan 2 (dua) kali dalam satu minggu.

Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yaitu:

1. Permasalahan *maintainance website* LAPAK ASIK atau Aplikasi JMO yang tidak dapat dipastikan kapan akan terjadi karena hal tersebut merupakan tanggung jawab dari BPJS Ketenagakerjaan Pusat, bukan menjadi tanggung jawab BPJS Ketenagakerjaan Cabang.
2. Status kepesertaan pekerja yang masih aktif dikarenakan pemohon klaim belum mengurus Status Kepesertaan menjadi Non-Aktif disebabkan oleh pemohon yang berpindah-pindah tempat kerja yang mengakibatkan proses

pengurusan Status Kepesertaan belum sepenuhnya selesai dan itu menjadi tanggung jawab perusahaan atau tempat kerja sebelumnya bukan menjadi tanggung jawab BPJS Ketenagakerjaan.

3. Keadaan Sumber Daya dalam hal ini pegawai CS (*customer service*) yang masih belum cukup untuk melayani masyarakat ketika pada saat tertentu terdapat banyak masyarakat yang datang ke kantor untuk melakukan pengajuan klaim.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan tentang bagaimana kualitas pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda yang telah dijelaskan sebelumnya dapat dibuktikan oleh penulis dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan 5 (lima) dimensi dalam mengukur indikator kualitas pelayanan yaitu:
 - a. Bukti Fisik (*tangibles*). Cukup baik. Dapat dilihat bahwa sarana dan prasana yang sudah ada dan cukup memadai ditunjang juga dengan adanya sistem klaim online yang memudahkan masyarakat dalam melakukan klaim sehingga dengan fasilitas yang lengkap mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan.
 - b. Keandalan (*reliability*). Masih kurang baik. Pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan sudah cukup jelas dan sederhana melalui ketepatan pemberian pelayanan yang dapat diandalkan sesuai dengan tugas dan kewajiban masing-masing dari pegawai, serta pelayanan yang dapat memberikan kualitas yang cukup baik kepada masyarakat juga sudah cukup sesuai dengan prosedur secara terpercaya dan akurat kepada masyarakat dengan kinerja pegawainya dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan harapan pelanggan dalam membantu dan memberikan pelayanan. Namun dari segi ketepatan waktu, Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda masih kurang baik dan memerlukan beberapa perbaikan serta evaluasi terkait pemberian informasi kepada pemohon klaim mengenai kelengkapan berkas sebagai persyaratan dalam mengajukan klaim dimana jika berkas masih belum lengkap maka tidak akan bisa diproses dan apabila terdapat perbedaan data antara pihak BPJS Ketenagakerjaan dengan perusahaan atau tempat kerja pemohon klaim sehingga pemohon harus menghubungi perusahaan atau tempat kerjanya untuk mengurus kembali perbedaan data tersebut dan hal ini tidak dapat dipastikan berapa lama waktu yang dibutuhkan karena sepenuhnya

- menjadi tanggung jawab perusahaan bukan menjadi tanggung jawab BPJS Ketenagakerjaan.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*). Sudah cukup baik. Dari pelayanan yang sudah sesuai dengan prosedur masing-masing pegawai. Adanya Role Play untuk memberikan pemahaman kepada pegawai tentang tugas dan tanggung jawabnya sebelumnya nantinya dalam memberi pemahaman tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama dalam membantu proses klaim jaminan hari tua.
 - d. Jaminan (*Assurance*). Sudah baik Dilihat dari jaminan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan dimana dalam pelayanan publik tentu memiliki sebuah standar dalam pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan dari adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini bertujuan agar setiap pegawai BPJS Ketenagakerjaan dapat membuat masyarakat merasa nyaman ketika sedang menerima pelayanan dikantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda yang dilaksanakan melalui komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan sopan santun kepada pelanggan.
 - e. Empati (*Empathy*). Sudah cukup baik Dilihat dari empati yang diberikan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Pegawai melakukan empati setiap waktu, baik dan peduli terhadap kepentingan masyarakat. Secara langsung menyikapi apa yang menjadi keluhan dan kebutuhan masyarakat.
2. Faktor yang mendukung dalam proses pelayanan klaim jaminan hari tua yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda adalah dengan adanya inovasi pelayanan dalam bentuk penggunaan sistem klaim online melalui Aplikasi JMO dan Website LAPAK ASIK dalam proses pelaksanaan klaim jaminan hari tua. Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yaitu adanya permasalahan dalam *maintainance website* LAPAK ASIK atau Aplikasi JMO yang langsung terhubung dengan BPJS Ketenagakerjaan Pusat, pemohon klaim belum mengurus Status Kepesertaan menjadi Non-Aktif yang menyebabkan proses klaim JHT belum bisa dilakukan. Dan jumlah pegawai CS (*customer service*) yang masih kurang untuk melayani masyarakat pemohon klaim JHT ketika pada waktu tertentu terdapat banyak masyarakat yang datang ke kantor untuk melakukan atau mengajukan klaim.

Saran

Dari adanya hasil penelitian dan kesimpulan yang ada maka selanjutnya adalah saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti tentang Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Samarinda adalah sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan yang telah dilaksanakan harus terus ditingkatkan untuk mendapatkan kualitas yang semakin baik dan lebih optimal terutama dalam memberikan feedback atau masukan kepada BPJS Ketenagakerjaan Pusat

agar lebih memperhatikan sistem dalam proses pelayanan yang terkait dengan maintenance atau pemeliharaan website dan aplikasi agar meminimalisir komplain dari masyarakat terkait gangguan yang waktunya tidak dapat ditentukan.

2. Dengan melihat adanya beberapa kekurangan sumber daya yang tersedia terutama dalam hal pelayanan langsung kepada masyarakat yang dilakukan oleh customer service maka perlu dilakukan perekrutan atau menambah kembali pegawai customer service untuk mendukung kualitas pelayanan yang cepat dan tepat waktu.
3. Untuk mengurangi permasalahan kelengkapan berkas ataupun perbedaan data dari pemohon klaim, akan lebih baik jika bisa menjalin komunikasi yang baik dengan perusahaan atau tempat kerja yang bermitra dengan BPJS Ketenagakerjaan agar dalam proses pengurusan status kepesertaan dapat dilakukan dengan baik.

Daftar Pustaka

- A, Taufiqurokhman dan Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PRESS
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Erhansyah, M. L., Semil, N., dan Budiarto, G. (2022). *Kualitas Pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang* Doctoral dissertation, Sriwijaya University. <https://repository.unsri.ac.id/66455/>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Mukarom, Zaenal., dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia Nusantara (CMN).
- Parasuraman, A. Valerie. (2001). *Delivering Quality Service (Diterjemahkan oleh Sutanto)*. New York: The Free Press.
- Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan (PERDIR/155/122015) tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wijayanti, Asri. (2014). *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*. Jakarta. Penerbit Sinar Grafika. Hal. 122
- Wulandari, F. A., Sakawati, H., dan Akib, H. (2018). *Pelayanan Klaim Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar*. Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar. <http://eprints.unm.ac.id/11135/>