

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN DI KANTOR
CABANG MAKASSAR**

AMAL HAMDIKAH

E011191050



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2023



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Amal Hamdikah (E011191050). Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar. XV+ 76 halaman + 2 Gambar + 6 Tabel + 27 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing oleh Dr. Nurdin Nara, M. Si dan Dr. Muh. Tang. Abdullah, M.A.P.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun fokus penelitian yaitu didasarkan pada 6 dimensi kualitas pelayanan menurut Gronroos dalam Tjiptono (2004) yakni Professionalism and skills, Sikap dan Perilaku, Aksesibilitas dan Fleksibilitas, Keandalan dan Kepercayaan, Pemulihan Reputasi dan Kredibilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar telah dilaksanakan cukup baik, namun masih terdapat hal-hal perlu ditingkatkan dalam beberapa indikator.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Amal Hamdikah (E011191050). Quality of BPJS Employment Services at the Makassar Branch Office. XV+ 76 pages + 2 Figures + 6 Tables + 27 Bibliography + Attachments
+ Supervised by Dr. Nurdin Nara, M. Si and Dr. Muh. Pliers.
Abdullah, M.A.P.

In general, this research aims to analyze and describe the quality of BPJS Employment Services at the Makassar Branch Office.

The method used in this research is a qualitative descriptive research method. Data collection techniques are carried out using interviews, observation and documentation related to the problem being studied. The research focus is based on 6 dimensions of service quality according to Gronroos in Tjiptono (2004), namely Professionalism and skills, Attitudes and Behavior, Accessibility and Flexibility, Reliability and Trust, Restoration of Reputation and Credibility.

The research results show that the quality of BPJS Employment Services at the Makassar Branch Office has been implemented quite well, but there are still things that need to be improved in several indicators.

Keywords: Service Quality, BPJS Employment



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amal Hamdikah

NIM : E0111910050

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di
Kantor Cabang Makassar.

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar dalam daftar ustaka.

Makassar, 26 September 2023



Amal Hamdikah

E0111910050



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amal Hamdikah
NIM : E0111910050
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II, dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, Oktober 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP 19630903 198903 1 002

Pembimbing II,

Dr. Muh. Tang Abdullah, M.A.P
NIP 197205072 00212 1 001

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 19631015 198903 1 006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amal Hamdikah
NIM : E011191050
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II, dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 27 November 2023

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Dr. Nurdin Nara, M.Si

Sekretaris : Dr. Muh. Tang Abdullah, M.A.P

Anggota : 1. Drs. Nelman Edy, M.Si

2. Nuralamsyah Ismail, S.Sos., M.A

(*Nurdin*)
(*Tang Abdullah*)
(*Nelman Edy*)
(*Nuralamsyah Ismail*)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya baik itu berupa nikmat kesehatan maupun kesempatan kepada kita semua, sehingga dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan dapat terlaksana dengan baik. Salam serta shalawat tak lupa pula kita curahkan kepada junjungan kita baginda Muhammad SAW.

Atas izin Allah SWT beserta pihak-pihak yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan, arahan, dan bantuan baik itu secara materi maupun non materi dalam penyelesaian skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat utama yang harus dipenuhi oleh penulis untuk memperoleh gelar Sarjana di Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Alhamdulillah sangat bersyukur bisa sampai di tahap ini, terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah mampu bertahan hingga sejauh ini meskipun banyakujian yang menghampiri disetiap proses yang dijalani. Penulis menyadari betul bahwa seorang manusia biasa tentunya tidak luput dari kesalahan serta kekeliruanbaik itu disengaja maupun tidak disengaja, seperti halnya dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan sehingga penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat

membangun untuk dapat membenahi penelitian berikutnya. Dengan segala kerendahan hati dan segenap cinta dan kasih sayang, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan tak terhingga kepada Ibunda Hj. Rohani dan ayahanda **Jusman Nur** atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis dengan setulus hati telah merawat serta mendidik, tak lupa pula nasihat-nasihat yang diberikan menjadi semangat penulis selama menempuh masa pendidikan, dukungan moral dan materil secara rohani dan jasmani kepada penulis. Ucapan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada kakak dan adik tercinta, **Heriadi Hamkah** dan **Aeva Khaerunnisa** yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada penulis. Skripsi ini merupakan langkah awal penulis untuk mengukur kemampuan dan sebagai acuan dalam menghasilkan karya tulis yang lebih baik kedepannya. Penulisan skripsi tentunya memberikan pelajaran yang sangat berharga karena membutuhkan perjuangan berupa tenaga, waktu, pikiran, motivasi, bekal pengetahuan, keuletan, kerja keras, serta bantuan dari teman-teman dan para pembimbing.

Selain itu, baik pada saat menempuh perkuliahan sampai dengan penulisan skripsi penulis juga mendapat dukungan, bantuan, bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus dan ikhlas kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.

2. **Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh staf pengajar yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta ilmu sejak pertama kali duduk dibangku kuliah sampai pada penyelesaian studi.
4. **Dr. Nurdin Nara, M. Si.**, selaku Penasehat Akademik juga sebagai pembimbing I yang tiada hentinya memberikan arahan, masukan, dan nasehat kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyelesaian studi penulis.
5. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP** selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk, dan arahan yang sangat berarti sejak proses studi hingga penyelesaian skripsi ini.
6. **Drs, Nelman Edy M. Si** dan **Nuralamsyah Ismail S. Sos., MA** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi. Terima kasih atas segala saran, masukan, dan kritikan yang sangat membangun yang diberikan kepada penulis.
7. Seluruh **Dosen** dan **Staf Departemen** Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Terimakasih atas segala bantuan, dukungan dan khususnya ilmu yang telah diberikan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan. Semoga membawa keberkahan bagi kita semua.

8. Seluruh **Staf/Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar** yang bersedia menerima, mendukung, serta memberikan arahan dan semangat yang tak henti-hentinya diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir pengambilan data penulisan skripsi ini.
9. Terima kasih banyak kepada **Sri Mulya Rezqi** sebagai partner sekaligus *support system* penulis yang telah menemani, membantu, serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama penelitian hingga penyusunan skripsi ini. *I'm very lucky to have you!*
10. Untuk **Negara Sahabat** *thank you so much* untuk semangat dan dukungan yang diberikan kepada penulis. Terima kasih masih *stay* bersama penulis dari SMA hingga saat ini. *so grateful to be ur bestfriend.*
11. Terimakasih banyak kepada sahabat penulis yang tak sedarah namun lebih dari saudara, **Naufal Asril Effendi, Amar Ma'ruf, Nurhidayanti Salsabila** dan **Wildan Nurul Huda** yang tak pernah bosan memberikan semangat, bantuan, serta dukungannya dari awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih sudah saling menguatkan serta mendoakan disegala kondisi. Semoga persahabatan kita tetap menjadi Sahabat *Till' Jannah*, dan semoga impian serta cita-cita kita tercapai, Aamiin.
12. **M I R A C L E 2019** terima kasih banyak atas segala bantuan, dukungan dan pengalaman-pengalaman yang telah dilalui

bersama sejak mahasiswa baru sampai sekarang. Terimakasih telah mewarnai kehidupan kampus penulis, MAJU BERSAMA MERAH MIMPITAKLUKKAN DUNIA LUAR BIASA!

13. Terimakasih juga kepada seluruh keluarga besar **Humanis FISIP Unhas** atas segala ilmu, pengalaman, kebersamaan, dan proses belajar yang telah penulis lalui.
14. Terimakasih juga kepada **IMPS Kooperti Unhas** yang telah menjadi wadah dalam memberikan ilmu dan pengalaman organisasi kedaerahan. *Belajar Berjuang Bertaqwa.*
15. Yang terakhir, *very proud of myself* terima kasih kepada diri saya sendiri **Amal Hamdikah**, yang selalu berusaha, optimis, dan semangat untuk melawan rasa malas selama penyusunan skripsi ini. Terimakasih telah kuat dalam menghadapi segala kesulitan, semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan kelancaran disetiap urusan serta impian dan harapan dapat terwujud, Aamiin.

Teruntuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, atas segala kebaikan, bantuan, doa dan dukungan yang telah diberikan penulis mengucapkan terimakasih banyak. Semoga Allah SWT. senantiasa membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Selain itu, permohonan maaf yang penulis ucapkan atas segala kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan skripsi ini dan dengan diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak orang yang membaca dan membutuhkannya.

Yang terakhir, penulis ingin sampaikan semoga karya tulis ini dapat diterima dan menjadi referensi tambahan dalam pengembangan ilmu khususnya di Departemen Ilmu Administrasi Publik.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Oktober 2023

Amal Hamdikah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Konsep Kualitas	9
II.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik.....	10
II.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
II.1.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	12
II.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	13
II.2 Konsep Pelayanan	15
II.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	17
II.2.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	19
II.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	21
II.2.4 Prinsip Pelayanan Publik	23
II.2.5 Standard Pelayanan Publik.....	25
II.3 Konsep BPJS	26
II.3.1 Definisi BPJS	26
II.3.2 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan.....	27
II.3.3 Landasan Hukum dan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.....	27
II.3.4 Fungsi dan Manfaat BPJS Ketenagakerjaan	29
II.4 Penelitian Terdahulu	30

II.5 Kerangka Pikir	32
BAB III	35
METODE PENELITIAN	35
III.1 Pendekatan Penelitian	35
III.2 Lokasi Penelitian	35
III.3 Fokus Penelitian	36
III.4 Sumber Data	36
III.5 Informan Penelitian	37
III.6 Teknik Pengumpulan Data	37
III.7 Teknik Analisis Data	38
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN	40
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
IV.1.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan	44
IV.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Makassar	46
IV.2 Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar	52
IV.2.1 <i>Profesionalisme and Skill</i> (Profesionalisme dan Keahlian) .	54
IV.2.2 <i>Realibity and Trustworthiness</i> (Kehandalan dan Kepercayaan)	58
IV.2.3 <i>Attitudes and Behavior</i> (Sikap dan Perilaku)	59
IV.2.4 <i>Accesbility and Flexibility</i> (Kemudahan Pencapaian dan Penyesuaian Pelayanan)	62
IV.2.5 <i>Recovery</i> (Pengendalian situasi dan pemecahan masalah)	63
IV.2.6 <i>Reputation and credibility</i> (Nama Baik dan dapat dipercaya)	64
BAB V	66
PENUTUP	66
V. 1 KESIMPULAN	66
V. 2 SARAN	67
DAFTAR PUSTAKA	68
1) Dokumentasi	70

DAFTAR TABLE

Tebel I. 1 Kerangka Pikir.....	30
--------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Kerangka Pikir	34
Gambar IV. 1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar	45

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Selain itu sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu

keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik.

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen terpenting di suatu instansi pemerintahan yang bertujuan mensejahterakan rakyatnya. Pelayanan diartikan sebagai suatu pemberian seseorang untuk memperoleh kebutuhan perorangan atau kelompok masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu instansi pemerintahan sesuai peraturan dan tata cara yang berlaku. Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Monir (Dalam Pasolong, 2007:128). Pelayanan publik merupakan proses memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah di suatu negara. Masyarakat sebagai publik mendirikan suatu negara bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Sinambela dkk, 2014:5).

Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas

pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik yang cermat, cepat dan tepat merupakan hal yang essential untuk dilaksanakan mengingat pesatnya perkembangan informasi dan globalisasi yang turut serta meningkatkan harapan dan tuntutan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih baik setiap harinya. Hal ini sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwasanya masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan karena kepuasan masyarakat merupakan salah satu sasaran utama dari adanya penyelenggaraan pelayanan publik.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan salah satu organisasi publik yang menyelenggarakan layanan jaminan sosial untuk memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia. Adanya pemberian jaminan sosial didasarkan pada Pasal 34 ayat (2) UUD 1945 tentang sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dan diatur melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial. Dengan adanya sistem jaminan sosial ini, seluruh pekerja di Indonesia berhak untuk mendapatkan layanan perlindungan yang termasuk dalam program BPJS Ketenagakerjaan seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan hari tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar merupakan salah satu dari banyaknya kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia yang melayani lima program jaminan sosial (JKK, JKM, JHT, JP, JKP) bagi seluruh pekerja baik formal maupun informal. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar sebagai penyedia layanan bagi seluruh peserta dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Kualitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang mencakup produk, manusai, jasa, proses, dan lingkungan yang sesuai atau lebih dari apa yang diharapkan (Riyanto, 2018). Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian terpenting dari penyelenggaraan pelayanan publik. Kotler (2009) mendeskripsikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan aspek

pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan akan pemenuhan kebutuhannya. Kualitas suatu pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diraih melalui kegiatan pelayanan atau pemberian jasa yang dilakukan oleh perusahaan (Sari & Achsa, 2020).

Adapun baik atau buruknya kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan dapat didasarkan pada penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila jasa yang diberikan telah sesuai atau bahkan melampaui apa yang diharapkan oleh pelanggan (Masruroh et al., 2018).

Menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, penyelenggara pelayanan dapat menggunakan metode yang dinamakan SERVQUAL (service quality) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan

Berry. Metode ini membagi 5 dimensi utama yang digunakan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan suatu organisasi yakni dimensi tanggapan (responsiveness), empati (empathy), bukti fisik (tangible), jaminan (assurance) dan kehandalan (reliability) (Hardiyansyah, 2018). Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) mengungkapkan adanya lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut dengan model Service Quality atau SERVQUAL yang bisa diunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (Tangibles), yakni kemampuan organisasi dalam memberikan kelengkapan alat, fasilitas, sarana prasarana, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penampilan pegawai dalam melakukan pelayanan, dan kemudahan akses.
2. Keandalan (Reliability), yakni kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang jelas, akurat serta terpercaya, adanya standar pelayanan yang jelas, serta kemampuan dan kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan.
3. Daya Tanggap (Responsiveness), yakni kemampuan organisasi dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap melalui penyampaian informasi yang cermat, tepat dan cepat.
4. Jaminan (Assurance), yakni kemampuan organisasi dalam memberikan jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya, dan jaminan legalitas yang diberikan saat melakukan pelayanan.

5. Empati (Empathy), yakni kemampuan organisasi dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan seperti pelayanan yang ramah, sopan, menghargai pelanggan serta tidak diskriminatif.

Pada implementasinya, masih ditemukan beberapa permasalahan pada pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan ditunjukkan dari adanya berbagai ulasan yang disampaikan oleh peserta seperti antrian yang lama, kurangnya informasi yang diberikan untuk dapat mengklaim jaminan sosial.

Berangkat dari deskripsi di atas penelitian ini akan berfokus untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.”

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar?”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yakni untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan dalam hal berikut :

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, Khususnya Mengenai Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar dan diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang membahas topik yang sama.

b. Manfaat Praktis

Penulis berharap agar penulis dapat memberikan sumbangan informasi mengenai Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar sehingga bisa dijadikan referensi untuk perbaikan mutu pelayanan Ketenagakerjaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Kualitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kualitas diartikan sebagai tingakat baik buruknya sesuatu hal. Selain itu kualitas menurut Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu. Menurut beberapa ahli Seperti menurut Scherkenbach (1991) “kualitas ditentukan oleh pelanggan; pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut”. Selain itu Elliot (1993) “kualitas adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat, atau dikatakan sesuai dengan tujuan”. Dan menurut Goetch dan Davis (1995) “kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan”. Dari beberapa pengertian di atas dapat kita simpulkan bahwasannya kualitas merupakan suatu ukuran dalam sebuah kinerja organisasi baik itu yang menciptakan produk ataupun di bidang pelayanan jasa. Untuk menentukan kulaitas itu sendiri tentunya dibutuhkan beberapa

indikator yang dirancang untuk memberikan nilai terhadap ukuran kualitas itu sendiri.

II.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas sesuatu hal selalu terkait dengan nilai atau kondisi terbaik yang terwujud tentang hal itu. Dengan demikian kualitas pelayanan publik, merupakan kondisi dimana masyarakat memperoleh pelayanan yang bernilai atau pelayanan yang terbaik.

Hardiyansyah (2011) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain. Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Definisi kualitas pelayanan yang lebih korpenhensif sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (2011) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”.

Berdasarkan definisi para ahli diatas, bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

Pendapat tersebut sejalan dengan pandangan Albrecht dan (Zemke & Schaaf, 1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi berbagai aspek, sistem pelayanan, sumber daya manusia penyedia layanan, strategi, dan pelanggan.

II.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor–faktor yang memengaruhi kualitas layanan agar dapat menyediakan layanan yang melebihi standar menurut Utami (2006: 263-264) adalah:

- a. Memberi informasi dan pelatihan; karyawan toko atau penyedia jasa harus memahami barang dagangan yang ditawarkan, maupun kebutuhan pelanggan sehingga dengan informasi ini karyawan dapat menjawab pertanyaan dan menyarankan produk ke pelanggan.
- b. Menyediakan dukungan emosional; layanan penyedia jasa harus mempunyai pendukung untuk menyampaikan layanan yang

diinginkan oleh pelanggan.

- c. Meningkatkan komunikasi internal dan menyediakan pendukung; ketika melayani pelanggan, karyawan sering harus mengatur konflik antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan perusahaan. Ketika karyawan yang bertanggung jawab diberi untuk menyediakan layanan diberi hak untuk membuat keputusan penting, biasanya kualitas layanannya justru meningkat.
- d. Menyediakan perangsang; beberapa ritel menggunakan perangsang, seperti membayar komisi pengawas, memberikan komisi untuk target penjualan untuk memotivasi karyawan, dan perangsang ini dapat memotivasi tingginya kualitas layanan.

II.1.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Ke enam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasak, karyawan, dan pelanggan. Enam prinsip pokok tersebut menurut Wolkins (dalam Tjiptono 2011 : 75- 76).

1. Kepemimpinan, strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dan manajemen puncak.

2. Pendidikan, semua personal perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh Pendidikan mengenai kualitas.
3. Perencanaan, proses perencanaan strategik strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya
4. Review, proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah organisasi.
5. Komunikasi, implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan.
6. Penghargaan dan pengakuan (total human reward), penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut.

II.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah : (dalam Lupiyoadi, 2001)

1. Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung,

gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Emphaty (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

II.2 Konsep Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain. Selanjutnya Menurut Sinambela dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Menurut Komaruddin, bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen. Lebih jauh dikemukakan oleh Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan

(whatever enhances customer satisfaction) .Menurut Suparlan (dalam Moenir) pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Berdasarkan beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan dengan transaksi berupa barang ataupun jasa.

Menurut Granroos ada 6 (enam) kriteria untuk menilai kualitas pelayanan yang baik, yaitu :

1. Profesionalisme dan Ketrampilan. Para pelanggan menyadari bahwa pemberi pelayanan dan para petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah secara profesionalisme.
2. Sikap dan Perilaku Para pelanggan merasakan bahwa para petugas pelayanan memperhatikan dan tertarik untuk memecahkan masalah secara spontan dan ramah.
3. Aksesibilitas dan Fleksibilitas Para pelanggan merasakan bahwa pemberi pelayanan, lokasinya, waktu, kegiatan para pegawai dan sistem operasionalnya dirancang dan beroperasi dengan baik, sehingga mudah memiliki akses kepada konsumen, dan kesemuanya dipersiapkan agar sesuai dengan permintaan dan keinginan

pelanggan.

4. Reliabilitas dan Kepercayaan Para pelanggan mengetahui bahwa mereka mempercayai pemberi pelayanan, para petugas pelayanan akan menepati janjinya dan melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati.
5. Perbaikan Para pelanggan menyadari apabila ada kesalahan, dan terjadi hal-hal tidak diperhitungkan sebelumnya, maka pihak pemberi pelayanan akan segera mengambil tindakan untuk mengatasi permasalahan.
6. Reputasi dan Kredibilitas Para pelanggan percaya bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan para pemberi pelayanan dapat dipercaya dan berusaha memiliki kinerja yang baik.

II.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Istilah public berasal dari Bahasa Inggris “public” yang berarti umum, masyarakat, Negara kata “public” senenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi public yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah

manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (public goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah. Sedangkan pakar luar negeri yakni Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang

baik.

Berdasarkan berbagai pengertian pelayanan publik di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau badan publik lainnya dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

II.2.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pelayanan publik di setiap tingkatan pemerintah sesuai dengan bidang dan luas dan lingkungannya. Oleh karena itu, dapat dibedakan antara pemerintah pusat, daerah provinsi dan kabupaten kota, bahkan sampai tingkat pemerintahan kecamatan dan desa/kelurahan. (Madubun 2017:63)

Pelayanan merupakan tindakan yang tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia, baik itu yang dilakukan oleh sektor swasta maupun sektor pemerintah. Sehingga perlu adanya suatu peraturan yang mengatur mengenai pelayanan agar pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemerintah dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien serta tepat sasaran. Maka dapat dilihat beberapa peraturan mengenai pedoman pelayanan publik, seperti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 bentuk pelayanan publik di kelompokkan menjadi.

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokument-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

II.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut menurut Keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2003 yakni :

- a. **Transparansi** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005 menyatakan bahwa Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar – benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar – benar diperlukan.
5. Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus irumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer. Hak – hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

II.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik (Ibid. Surjadi. 2009. Hal 65) sebagai berikut :

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/

sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
9. Kejujuran: cukup jelas
10. Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan

dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

II.2.5 Standard 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)

1. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:
2. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
4. Biaya Pelayanan Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
5. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

II.3 Konsep BPJS

II.3.1 Definisi BPJS

Dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dijelaskan mengenai jaminan sosial bagi tenaga kerja pada Pasal 28H ayat (3) UUD 1945 : "Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat." Selain itu juga di jelaskan dalam Pasal 34 ayat (2) UUD 1945: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan." Jaminan sosial bagi tenaga kerja sudah tertuang dalam aturan yang di buat oleh pemerintah. Pemerintah sangat mengapresiasi tenaga kerja yang ada di Indonesia dengan memberikan berupa jaminan sosial bagi mereka, yaitu dalam bentuk BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan. Yang mana BPJS Ketenagakerjaan ini didapat ketika mereka diterima menjadi pekerja (tenaga kerja) disuatu badan atau perusahaan serta lapangan kerja lainnya tanpa terkecuali.

II.3.2 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan adalah program jaminan sosial yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi pada masyarakat. Jaminan sosial ini dijalankan dengan funded social security, yaitu didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Dalam menjalankan tugasnya, BPJS Ketenagakerjaan berpedoman pada satu misi, yaitu “Mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia.” Selanjutnya, untuk melancarkan visi ini, BPJS Ketenagakerjaan melakukan beberapa misi seperti:

- Melindungi, melayani dan menyejahterakan pekerja dan keluarga.
- Memberikan rasa aman, mudah dan nyaman untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing peserta.
- Memberikan kontribusi dalam pembangunan dan perekonomian bangsa dengan tata kelola baik

II.3.3 Landasan Hukum dan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Dasar hukum BPJS Ketenagakerjaan karyawan adalah UU No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. UU tersebut memiliki beberapa aturan turunan, di antaranya berupa: Peraturan Pemerintah (PP) No 44 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program

Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian hingga PP No 82 Tahun 2019 tentang Perubahan atas PP No 44 Tahun 2015.

BPJS Ketenagakerjaan sendiri merupakan bagian dari program jaminan sosial ketenagakerjaan yang memberikan manfaat perlindungan bagi pekerja dan ahli waris dari risiko kecelakaan kerja, kematian, pensiun, dan hari tua, yang kesemuanya telah diatur dalam Peraturan Pemerintah. BPJS Ketenagakerjaan memiliki aturan dasar seperti berikut:

1. Kewajiban kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan bagi setiap pekerja Indonesia

Pemberi kerja yang mempekerjakan minimal sepuluh orang atau membayar upah bulanan Rp1 juta wajib mengikutsertakan pekerjanya dalam program BPJS Ketenagakerjaan.

Sesuai Peraturan Pemerintah, peserta wajib membayar iuran bulanan, yang besarnya merupakan persentase atas gaji mereka. Perusahaan membayar sebagian iuran BPJS Ketenagakerjaan dan memungut sebagian lainnya dengan memotong gaji karyawan, kemudian menyetorkan iuran ke BP Jamsostek.

2. Pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan secara bertahap

Pendaftaran karyawan oleh perusahaan sebagai peserta keempat program jaminan sosial ketenagakerjaan dilakukan secara bertahap menurut skala usaha masing-masing. Tidak semua skala usaha wajib mengikuti keempat program BPJS Ketenagakerjaan karyawan. Ada pun

tahapan kepesertaan mengikuti ketentuan berikut:

- Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, dan Jaminan Pensiun wajib diikuti usaha besar dan menengah.
- Usaha kecil wajib ikut program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua.
- Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian wajib diikuti usaha mikro.
- Usaha jasa konstruksi wajib mendaftarkan pekerjanya dalam program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian.

Untuk daerah Kota Makassar sendiri diatur dalam aturan Peraturan Walikota Nomor Tahun 2018 terkait dengan Pelaksanaan Jaminan Sosial Bagi Tenaga Kerja Melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

II.3.4 Fungsi dan Manfaat BPJS Ketenagakerjaan

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.

II.4 Penelitian Terdahulu

Agar Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan, penelliti mengutip penelitian terdahulu yang serupa tetapi memiliki perbedaann yang samgat jelas, sebagai Batasan agar tidak terjadi kesamaan dengan penelitian sebelumnya. Kemudian perbedaan tersebut yang akan menjadi penyempurna suatu ilmu pengetahuan diantara penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Tabel I. 1 Penelitian Terdahulu

1.	Nama	Muhammad Khafid1 , Andri Widiyanto (2017)
	Judul Penelitian	Peningkatan Kualitas Pelayanan Peserta BPJS ketenagakerjaan dengan metode fuzzy-servqual dan index PGCV (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Perintis Brebes)
	Temuan Penelitian	Dari hasil penelitian kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Fuzzy Servqual dan index PGCV layanan yang perlu mendapatkan prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan

		adalah penambahan kursi di ruang tunggu, cara berkomunikasi yang baik dengan peserta dan melengkapi fasilitas sesuai yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
	Perbedaan Penelitian	Lokus Penelitian di BPJS ketenagakerjaan cabang perintis berebes Menggunakan metode kuantitatif Teknik pengumpulan data menggunakan kuiseoner.
	Persamaan Penelitian	Fokus penelitian yang menggunakan kualitas pelayana sebagai kajian yang diteliti.
2.	Nama	Dimas Willy Prayoga (2019)
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta
	Temuan Penelitian	Perusahaan harus terus meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dengan terus mengikuti teknologi yang terus berkembang sehingga dapat memberikan kemudahan bagi pengguna layanan.
	Perbedaan Penelitian	Lokus penelitian berada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwakarta Menggunakan metode kuantitatif Teori yang digunakan adalah Sugiyono (2017: 85).
	Persamaan Penelitian	Fokus penelitian yang menggunakan kualitas pelayanan sebagai kajian yang diteliti.
3.	Nama	Nisa Dahayu Estiningtyas, Ertien Rining Nawangsari (2022)
	Judul Penelitian	Pengaruh Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimun Jawa Surabaya Dengan Analisis Servqual
	Temuan Penelitian	Aplikasi lima dimensi SERVQUAL untuk menyelidik kualitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya sudah baik.
	Perbedaan Penelitian	Lokasi penelitian berada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya Menggunakan metode kuantitatif Teori yang digunakan adalah Masruroh (2018).
	Persamaan Penelitian	Fokus penelitian yang menggunakan kualitas pelayana sebagai kajian yang diteliti.

II.5 Kerangka Pikir

Pengertian kerangka pikir menurut Sugiyono (2018: 60) adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir adalah sintesa atau model konseptual yang menjelaskan bagaimana teori itu berhubungan satu dengan lainnya berdasarkan teori-teori yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori dari Gronroos dalam Tjiptono (2004) ada tiga kriteria pokok untuk kualitas pelayanan, yaitu outcome-related, process-related, dan image-related criteria. Dan ketiga unsur tersebut masih dapat dijabarkan lagi dalam enam dimensi, yaitu:

a. Professionalism and skill

Kemampuan, pengetahuan, ketrampilan pada penyedia jasa, karyawan, system operasional, dan sumber daya fisik, dalam memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

b. Sikap dan Perilaku

Pelanggan merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian dan berusaha untuk membantu dalam memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan senang hati.

c. Aksesibilitas dan Fleksibilitas

Penyediaan pelayanan oleh perusahaan yang dirancang dan dioperasionalkan agar pelanggan mengakses dengan mudah serta

bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

d. Keandalan dan Kepercayaan

Pelanggan bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

e. Pemulihan

Proses pengambilan tindakan oleh perusahaan untuk mengendalikan situasi dan mencari pendekatan yang tepat bila pelanggan ada masalah.

f. Reputasi dan Kredibilitas

Keyakinan pelanggan bahwa operasi dari perusahaan dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Gambar I. 1 Kerangka Pikir

