

KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Findi Khairi¹, Muhammad Husaini², Sugianor³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: findikhairii@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan membuat inovasi dengan menyediakan Unit Layanan di setiap daerah. Akan tetapi pada pelaksanaannya terdapat permasalahan, yaitu kurangnya sosialisasi, tidak pastinya jam kerja dan Sarana dan prasarana yang kurang memadai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Pada Mall Pelayanan Publik (2) faktor yang mempengaruhi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara snowball sampling berjumlah 10 orang dan dianalisis dengan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik cukup baik. Pertama, Tangibles penampilan petugas sangat baik, sarana prasarana kurang baik dan keadaan lingkungan kurang baik. Kedua, Reliability keakuratan kurang baik dan terpercaya sangat baik. Ketiga, Responsiveness kecepatan pelayanan cukup baik dan ketepatan informasi cukup baik. Keempat, Assurance pengetahuan sangat baik, sopan santun sangat baik dan kemampuan cukup baik. Kelima, Empathy tulus sangat baik dan memahami keinginan konsumen bernilai cukup baik. Faktor penghambat (1) Kurangnya Kinerja Pegawai (2) birokrasi yang berbelit-belit. Faktor pendukung (1) Sikap moral dan etika (2) Perhatian terhadap keinginan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan

ABSTRACT

One of the government's duties is to provide services to the community. BPJS Employment creates innovation by providing Service Units in each region. However, in its implementation there are problems, namely lack of socialization, uncertain working hours and inadequate facilities and infrastructure. The purpose of this research is to determine (1) the quality of BPJS Employment services at Public Service Malls (2) influencing factors. This research uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The data source was taken through snowball sampling of 10 people and analyzed using data collection, data reduction, data presentation and verification techniques. The research results show that the quality of BPJS employment services at the Public Service Mall is quite good. First, the tangibles of the officers' appearance are very good, the infrastructure is not good and the environmental conditions are not good. Second, reliability, accuracy is not good and reliability is very good. Third, Responsiveness, speed of service is quite good and accuracy of information is quite good. Fourth, Assurance of very good knowledge, very good manners and quite good abilities. Fifth, sincere empathy is very good and understanding consumer desires is quite good. Inhibiting factors (1) Lack of Employee Performance (2) complicated bureaucracy. Supporting factors (1) Moral and ethical attitudes (2) Attention to the wishes of society.

Keywords: Service Quality, BPJS Employment

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang mengutamakan pelayanan publik sebagai area yang perlu ditingkatkan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berupaya memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan publik berkualitas adalah yang memenuhi standar kualitas dan memuaskan masyarakat.

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

Sebagaimana yang dilakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tabalong yang merupakan program publik milik pemerintah dengan status badan hukum yang memberikan pelayanan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi.

Semakin banyak pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan setiap saatnya, maka pihak BPJS Ketenagakerjaan dan pemerintah membuat inovasi dengan menyediakan Unit Layanan BPJS Ketenagakerjaan untuk setiap daerah yang berada pada Mall Pelayanan Publik agar masyarakat yang ingin melakukan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan tidak perlu jauh-jauh untuk pergi ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan yang jarak terdekatnya lumayan jauh dari tempat tinggal.

Akan tetapi pada pelaksanaannya masih banyak kendala dari Unit Layanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

1. Kurangnya sosialisasi mengenai BPJS Ketenagakerjaan serta prosedur-prosedur yang ada.
2. Tidak pastinya jam kerja yang ditetapkan untuk layanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik
3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam pelayanan menyebabkan terhambatnya pelayanan

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara (Unit Layanan BPJS Ketenagakerjaan) yang berlokasi di Jl. A. Yani, No.2 Kelurahan Antasari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. dengan masalah yang diteliti (1) kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara (2) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi, atau fenomena yang menjadi objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan tipe penelitian ini peneliti ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait dengan Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penentuan sampel sumber data pada penelitian ini menggunakan pengambilan sumber data secara snowball sampling yang digunakan untuk menyelidiki hubungan antar manusia dalam kelompok yang akrab dengan cara informasi tersebar di kalangan tertentu. Awalnya jumlah cuma satu orang atau dua orang, kemudian karena dengan dua orang tersebut belum merasa puas dengan terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih paham dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya.

Metode pengumpulan data menggunakan teknik pengumpulan data : observasi langsung di lapangan, wawancara yang dilakukan dengan informan dan dokumentasi berupa foto-foto peneliti dalam kegiatan penelitian. Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori menurut Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020:93-94) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy*. Sehingga dengan menggunakan teori ini peneliti dapat mengetahui kualitas pelayanan dan factor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang mada dapat diuraikan dalam beberapa indikator sebagai berikut:

1. Tangible (Bukti Fisik)

a. Penampilan Petugas

Penampilan petugas dalam kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara petugas berpenampilan sangat baik. Penampilan petugas yang rapi, bersih dan nyaman dilihat saat memberikan pelayanan serta sesuai dengan SOP berpakaian. Dalam konteks pelayanan, penampilan petugas dianggap mempengaruhi persepsi positif masyarakat, memberikan rasa kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam mendukung kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik. Mesin antrean yang rusak, lahan parkir yang kecil dan bercampur, sarana untuk disabilitas yang kurang dan tidak ada ruang khusus ibu menyusui. Dengan sarana dan prasarana yang tidak memadai penyelenggaraan pelayanan menjadi lambat, tidak efisien serta terhambat.

c. Keadaan Lingkungan

Keadaan lingkungan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di dalam Mall Pelayanan Publik dinilai kurang baik. Hal ini disebabkan oleh kabel listrik yang keluar, kurangnya kenyamanan meja tempat pelayanan, tidak adanya posko dan petugas keamanan, sarana dan prasarana yang masih kurang baik dan keadaan pintu masuk yang berdekatan dengan tikungan jalan. keadaan lingkungan yang nyaman adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Reliability (Keandalan)

a. Keakuratan

Keakuratan pelayanan yang diberikan kurang baik. pelayanan yang diberikan petugas unit layanan BPJS Ketenagakerjaan belum sesuai dengan SOP jam operasional, petugas yang sering terlambat, meja pelayanan yang bisa kosong. 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.

b. Terpercaya

Indikator terpercaya dalam pelayanan sudah sangat baik. Pelayanan yang diberikan petugas sama dengan yang ada di kantor cabang pembantu BPJS Ketenagakerjaan Tanjung, pelayanan yang petugas berikan tidak ada diskriminasi gender dan pekerjaan, petugas selalu konsisten memberikan pelayanan yang baik dan benar. Kepercayaan dapat membangun hubungan yang kuat, memberikan kenyamanan kepada pelanggan, meningkatkan kredibilitas penyedia layanan, memfasilitasi komunikasi efektif, dan membentuk reputasi organisasi.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

a. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan (responsif) pelayanan yang diberikan petugas unit layanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik cukup baik. Waktu pelayanan yang diberikan tidak membuat masyarakat menunggu lama, petugas unit layanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang cepat, petugas memiliki respons yang cukup. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

b. Ketepatan Informasi

Ketepatan informasi yang diberikan petugas unit layanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Petugas memberikan informasi dengan jelas dan sesuai kebutuhan masyarakat akan tetapi tidak adanya informasi yang lebih mengenai BPJS Ketenagakerjaan di Mall Pelayanan Publik. Ketepatan informasi membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan kualitas layanan, dan menciptakan hubungan positif.

4. Assurance (Jaminan)

a. Pengetahuan

Pengetahuan petugas unit layanan BPJS Ketenagakerjaan tentang pelayanannya sangat baik. Petugas memahami dan memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan, serta terkait alur dan istilah BPJS Ketenagakerjaan. Serta petugas dapat memberikan informasi yang akurat terkait BPJS ketenagakerjaan.

b. Pencapaian Hasil

Sikap sopan santun petugas unit layanan BPJS Ketenagakerjaan sudah sangat baik. Petugas selalu menunjukkan sikap baik, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas mampu menciptakan suasana nyaman saat berinteraksi, memberikan respons positif terhadap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat. Sikap sopan membantu menciptakan lingkungan yang ramah dan profesional, yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan memperkuat reputasi pelayanan.

c. Kemampuan

Petugas memiliki kemampuan yang cukup baik. Petugas kemahiran dalam mengoperasikan fasilitas dan teknologi dengan mahir, Tetapi petugas tidak mampu melakukan sosialisasi sesuai dengan SOP, petugas memiliki kendala di bagian sistem kepesertaan. Kemampuan adalah kunci penting dalam pelayanan karena memberikan dasar untuk memberikan layanan yang efektif dan berkualitas.

5. Empathy

a. Tulus

Ketulusan petugas dalam memberikan pelayanan keduanya memberikan hasil yang sangat baik. Petugas unit layanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara memberikan pelayanan dengan tulus tanpa meminta biaya sedikitpun dalam pelayanan, tulus dalam melayani meskipun di luar jam operasional serta tidak ada diskriminasi yang dilakukan oleh petugas saat melayani masyarakat, dan petugas.

b. Memahami keinginan Konsumen

Petugas memahami keinginan konsumen bernilai cukup baik. Petugas unit layanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara bisa menghadapi setiap keadaan pelayanan, tidak ada keluhan dari masyarakat, memberikan solusi di setiap

masalah pelayanan, dan pemberian pelayanan BPJS Ketenagakerjaan bisa dengan online, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan ranahnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, hal ini dapat dilihat dari indikator: *Pertama*, pada aspek *Tangibles* (bukti fisik) yang mana indikator penampilan petugas sangat baik, petugas berpenampilan sesuai dengan SOP berpakaian. Indikator sarana dan prasarana kurang baik. Jaringan yang bisa lelet, mesin antrean yang rusak, lahan parkir yang kecil dan bercampur. Serta indikator keadaan lingkungan yang kurang baik. Kurangnya kenyamanan meja tempat pelayanan, tidak adanya posko dan petugas keamanan dan keadaan pintu masuk yang berdekatan dengan tikungan jalan. *Kedua*, pada aspek *Reliability* (keandalan) yang mana indikator keakuratan kurang baik, pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan SOP jam operasional dan indikator terpercaya sangat baik di mana petugas memberikan pelayanan yang konsisten baik tidak ada diskriminasi. *Ketiga*, pada aspek *Responsiveness* (ketanggapan) yang mana indikator kecepatan pelayanan cukup baik, waktu pelayanan yang diberikan tidak membuat masyarakat menunggu lama, petugas memiliki respons yang cukup cepat. Indikator ketepatan informasi cukup baik. Informasi yang diberikan petugas sangat jelas dan mudah dipahami oleh kalangan masyarakat, tidak ada informasi mengenai persyaratan-persyaratan pelayanan, tidak ada informasi yang menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan ada di Mall Pelayanan Publik. *Keempat*, pada aspek Assurance (Jaminan) tentang indikator pengetahuan sangat baik, petugas memahami dan memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan dan alur terkait pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Indikator sopan santun menyatakan sangat baik, petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Dan indikator kemampuan cukup baik. Petugas kemahiran dalam mengoperasikan fasilitas dan teknologi dengan mahir. Kelima, pada aspek Empathy yang mana untuk indikator tulus sudah sangat baik, di mana petugas ikhlas dalam memberikan pelayanan. Terakhir indikator memahami keinginan konsumen bernilai cukup baik, diaman petugas dapat memahami masyarakat sesuai dengan ranahnya.
2. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Pertama*, kurangnya Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan. *Kedua*, birokrasi yang berbelit-belit.
3. Faktor yang mendukung kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Pertama*, sikap moral dan etika dalam memberikan pelayanan. *Kedua*, perhatian terhadap keinginan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ahyar, H. et al. (2020) *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.

Hardani, dkk (2020) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. mataram: CV. Pustaka Ilmu.

Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk (2020) *Pelayanan Publik, Elementary Education in India: Progress towards UEE, DISE 2010 - 11*. Available at: <http%3A%2F%2Fwww.dise.in%2Fdownloads%2Fpublications%2Fpublications%25202010-11%2Fflash%2520statistics-2010-11.pdf>.

Sugiono (2020) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono (2021) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.