

**KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN**
(*Studi tentang pemberian pelayanan BPJS Ketenagakerjaan bagi tenaga kerja di Kantor
BPJS Cabang Rungkut Surabaya*)

Oleh :
Lina Nur Hidayah¹ dan Teguh Santoso²

Abstract

In the public service there are many complaints that occur during the service process, the goal of increasing the quality of service is an important part in serving the community effort to improve the quality standard of service that covers all aspects of service. So that the problem in the quality of service Social Security Employment Agency in providing services for labor. Based on the theory Kotler, about the quality of service. Researchers use assessment indicators Tangible, Reliability, Responsiveness, Confidence and, Empaty. As for supporting this study, researchers used a qualitative method by interviewing, questionnaires, observation and documentation. Data analysis techniques by means of editing, classification of data (data Internal and external) and data analysis. The target is the author of community service performed properly. The results showed that the quality of services performed by the Social Security Agency Employment Branch Rungkut already good. Facilities and infrastructure, responsiveness, reliability, assurance and empathy assessed majority of people are already well as for suggestions for BPJS Employment Branch Rungkut that regard waiting room capacity for less spacious waiting room service, especially the seating in waiting queues are less numerous and officers checking the initial data and the grantor there should be information itself is not merged into one

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Confidence and, Empaty.

.Latar Belakang

Peneliti memilih Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan karena untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pelaksanaan Penyelenggaraan pelayanan publik. 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. salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah. Konsep yang digunakan yaitu mengukur *Tangible, Reliability, Responsiveness, Confidence and, Empaty.*

Rumusan Penelitian

“Baimanakah kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ketenagakerjaan Cabang Rungkut ?” .

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode dalam penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. dan cenderung menggunakan analisis data. Landasan teori

sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai fakta di lapangan. Mengutamakan kualitas analisis data yang baik dan benar.

Teknik Penentuan Narasumber

Penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dari peserta maupun petugas BPJS Ketenagakerjaan di Kantor BPJS Cabang Rungkut. Dengan mengambil 30 sampel dari masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan untuk penelitian. Dan mengumpulkan data atau informasi dari beberapa petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ada 2 (dua) data primer dan data sekunder.

1. Teknik pengumpulan data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Teknik pengumpulan data akan diuraikan sebagai berikut :
 - a. Wawancara
 - b. Kuesioner
 - c. Observasi
 - d. Dokumentasi
2. Teknik pengumpulan data Sekunder adalah data - data yang didapat diluar objek penelitian seperti buku - buku dan internet

Teknik Analisis Data

Pengolahan data dilakukan setelah data terkumpul menggunakan metode pengumpulan data diatas. Langkah Selanjutnya yang dilakukan yaitu pengolahan data dengan teknik sebagai berikut :

1. Editing
2. Klasifikasi data
3. Analisis Data

Hasil Dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Rungkut merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengurangi risiko ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan yang sebelumnya bernama PT. Jamsostek (Persero) menjadi BPJS ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS ketenagakerjaan Cabang Rungkut melakukan kegiatan pelayanan publik dengan menggunakan prinsip – prinsip pelayanan agar pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik. Penyelenggaraan pelayanan berdasarkan Blueprint yaitu panduan dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.

Untuk mempermudah dalam proses penelitian dan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Sebagai berikut, peneliti menggunakan indikator sebagai penilaian pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Confidence, dan Empaty*.

Tangible (Bukti fisik)

Adapun pelayanan yang dimaksud adalah tentang penampilan fisik, pegawai dan peralatan yang digunakan. Fasilitas yang dimaksud seperti keadaan kantor, sarana yang digunakan, dan keamanan pada badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan.

a. Penilaian kondisi kantor dalam kebersihan dan kenyamanan

Tabel : Penilaian Tentang Kondisi Kantor

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	13	43
Baik	10	33
Cukup Baik	7	24
Kurang Baik	-	-
Jumlah	30	100

Sumber : olahan data primer, Januari 2015

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa kondisi kantor seperti kebersihan dan kenyamanan dari Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan jika dilihat dari penilaian mayoritas responden *Sangat Baik*. Hal ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 13 orang atau 43 % menyatakan *Sangat Baik*, selanjutnya 10 orang atau 33 % menyatakan *Baik*, 7 orang atau 24 % menyatakan *Cukup Baik* dan tidak ada dari responden yang menyatakan *Kurang Baik*.

Kebersihan dan kenyamanan Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dari hasil penelitian menunjukkan sudah Baik. Kebersihan kantor seperti kebersihan kamar mandi yang selalu terjaga kebersihannya. Dan tersedianya fasilitas yang menunjang kenyamanan seperti AC, TV untuk menghilangkan bosan, disediakan air minum untuk memberikan kenyamanan dalam menunggu antrian dan keamanan bukan hanya melindungi transportasi tetapi juga perlindungan dari banyaknya pencaloan sehingga peserta merasakan kenyamanan dalam melakukan pelayanan.

b. Penilaian terhadap ruang tunggu

Tabel : Penilaian Tentang Ruang Tunggu

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	5	17
Baik	12	40
Cukup Baik	10	33
Kurang Baik	3	10
Jumlah	30	100

Sumber : olahan data primer, Januari 2015

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa ruang tunggu pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan Cabang Rungkut jika dilihat dari penilaian mayoritas responden sudah *Baik*. Hal ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 12 orang atau 40 % menyatakan *Baik*, selanjutnya 10 orang atau 33 % menyatakan *Cukup Baik*, 5 orang atau 17 % menyatakan *Sangat Baik* dan 3 orang atau 10 % dari responden yang menyatakan *Kurang Baik*.

Mayoritas responden menilai ruang tunggu Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Rungkut sudah baik namun kurang luas karena tidak bisa menampung jumlah peserta yang melakukan pelayanan dikarenakan kursi tempat menunggu sangat terbatas, tetapi masalah seperti itu hanya terjadi pada awal dan akhir bulan dimana ramainya orang melakukan klaim. Keterbatasan ruang tunggu dikarenakan masalah kantor yang digunakan masih dalam status sewa.

c. Penilaian sarana dan prasarana pelayanan.

Tabel : Penilaian Tentang Sarana dan Prasarana

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	4	13
Baik	17	57
Cukup Baik	9	30
Kurang Baik	-	-
Jumlah	30	100

Sumber : olahan data primer, Januari 2015

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan Cabang Rungkut jika dilihat dari penilaian mayoritas responden sudah *Baik*. Hal ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 17 orang atau 57 % menyatakan *Baik*, selanjutnya 9 orang atau 30 % menyatakan *Cukup Baik*, 4 orang atau 13 % menyatakan *Sangat Baik* dan tidak ada responden yang menyatakan *Kurang Baik*.

Sarana dan prasarana yang digunakan Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Rungkut sudah baik. Seperti nomer antrian, alat pendingin ruangan dan air minum tersedia dengan baik. Dan terutama sarana melakukan pengecekan saldo yang dilakukan dengan cepat dengan tidak perlu mengikuti antrian.

Hasil wawancara dengan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Rungkut dengan pertanyaan “Bagaimana penilaian Anda tentang fasilitas fisik kantor pelayanan, seperti kebersihan dan kenyamanan dalam ruang tunggu pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut ?” wawancara dengan Bapak R. Syaifur Rachman :

“Menurut saya sudah baik, kantor tertata rapi dan toiletnya juga bersih, tempat menunggu antrian nyaman dengan disediakannya air minum dan TV. Tetapi ruang tunggu kurang luas banyak peserta yang lain tidak mendapatkan kursi untuk menunggu antrian. Secara keseluruhan

layanannya sudah memuaskan”(Hasil wawancara tanggal 19 Januari 2015)

Selanjutnya menurut Ibu Sinta Dewi Oktavia :

“ Mengenai kebersihan dan kenyamanan sudah baik, sarana dan prasarananya juga bagus, dan penampilan pegawai juga bagus tetapi ruang tunggu pelayanan masih kurang, banyak juga yang tidak mendapatkan tempat duduk karena kursinya kurang banyak, secara keseluruhan sudah baik dan cukup memuaskan”.(Hasil wawancara tanggal 20 Januari 2015)

Selanjutnya menurut Bapak Tumaji :

“Kebersihan kantor BPJS Ketenagakerjaan disini cukup baik, disediakan air minum jadi pada waktu nunggu antrian yang lama tidak usah keluar untuk membeli minum, penampilan pegawai yang rapi dan cantik – cantik. Untuk pelayanan loket dan kursinya seharusnya perlu ditambah karena yang melakukan pelayanan lumayan banyak. (wawancara tanggal 21 Januari 2015)

Hasil penelitian menyatakan narasumber memberikan penilaian yang baik dan cukup memuaskan dalam pelayanan. Pada Badan Penyelenggara Jaminan sosial) Ketenagakerjaan kurang karena tempat duduk dalam pelayanan kurang dan terbatas dan banyak peserta yang tidak mendapatkan tempat duduk dan bahkan ada yang menunggu diluar kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut.

Reliability (Kehandalan)

Keandalan yang dimaksud kemampuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dalam pelayanan yang mencerminkan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat, kejelasan pegawai dalam memberikan informasi dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan efektif dan efisien. Kesigapan pegawai dalam melayani peserta. Untuk memperoleh kehandalan dalam melakukan pelayanan harus sering diadakan evaluasi kinerja agar kendala - kendala dalam pelayanan dapat diatasi.

a. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Tabel : Penilaian Tentang Ketepatan Waktu

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	9	30
Baik	17	57
Cukup Baik	4	13
Kurang Baik	-	-
Jumlah	30	100

Sumber : Olahan data primer, Januari 2015

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan pegawai Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan Cabang Rungkut jika dilihat dari penilaian mayoritas responden sudah Baik. Hal

ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 17 orang atau 57 % menyatakan *Baik*, selanjutnya 9 orang atau 30 % menyatakan *Sangat Baik*, 4 orang atau 13 % menyatakan *Cukup Baik* dan tidak terdapat yang menyatakan *Kurang Baik*.

Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dalam melakukan pelayanan dengan standart pelayanan waktu yaitu dengan pelayanan pengajuan klaim > 30 menit dari verifikasi awal dokumen peserta, Peserta menunggu verifikasi final dan terakhir peserta menerima pencairan klaim inilah sistem yang digunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan saat ini. Sedangkan sistem yang akan digunakan pada pelayanan yang akan datang menggunakan sistem *Fast Track System* yaitu peserta menggunakan jalur online. Cara pelaksanaannya yaitu peserta mengisi formulir online, Menunggu verifikasi online, peserta datang ke kantor cabang di jalur fast track dan peserta menerima pencairan klaim. Penerapan sistem ini membutuhkan waktu > 15 menit. Penerapan fast track system akan memberikan nilai positif pada peserta BPJS bahwa proses berlangsung dengan cepat. Ketepatan waktu yang diberikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sudah baik dengan waktu dalam mencairkan dana klaim dengan cepat dengan ketentuan syarat – syarat pengambilan terpenuhi.

b. Kejelasan petugas dalam memberikan informasi

Tabel : Penilaian Tentang Kejelasan Dalam Memberikan Informasi

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	21	70
Baik	6	20
Cukup Baik	2	7
Kurang Baik	1	3
Jumlah	30	100

Sumber : Olahan data primer, Januari 2015

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa kejelasan dalam memberikan informasi pegawai Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan Cabang Rungkut jika dilihat dari penilaian mayoritas responden sudah *Sangat Baik*. Hal ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 21 orang atau 70 % menyatakan *Sangat Baik*, selanjutnya 6 orang atau 20 % menyatakan *Baik*, 2 orang atau 7 % menyatakan *Cukup Baik* dan 1 orang atau 3 % menyatakan *Kurang Baik*.

Dalam penilaian responden yang dominan memilih *Sangat Baik*. Adapun yang lain menilai *Kurang Baik* karena responden menilai karena informasi yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya karena harus bertanya pada atasan terlebih dahulu. Pada waktu penelitian, peneliti melihat secara langsung adanya salah satu peserta yang menginginkan pencairan dana pada saat itu juga padahal syarat – syarat belum dilengkapi semua. Sehingga pegawai BPJS memberikan pengarahannya dengan ramah. tetapi tidak bisa diterima oleh peserta sehingga peserta marah. BPJS Ketenagakerjaan melakukan ketegasan karena tidak sesuai dengan prosedur.

c. Kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan

Tabel : Penilaian Tentang Kedisiplinan Pegawai

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	8	27
Baik	7	24
Cukup Baik	14	46
Kurang Baik	1	3
Jumlah	30	100

Sumber : Olahan data primer, Januari 2015

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan Cabang Rungkut jika dilihat dari penilaian mayoritas responden sudah *Cukup Baik*. Hal ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 14 orang atau 46 % menyatakan *Cukup Baik*, selanjutnya 8 orang atau 27 % menyatakan *Sangat Baik*, 7 orang atau 24 % menyatakan *Baik* dan 1 orang atau 3 % menyatakan *Kurang Baik*.

Penilaian masyarakat tentang kedisiplinan waktu dalam melakukan pelayanan sudah baik dalam jam buka dan tutup, namun pada saat jam istirahat pegawai memberhentikan layanan dan membuat masyarakat menunggu lagi sampai jam istirahat selesai.

Hasil wawancara dengan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Rungkut dengan pertanyaan, “Bagaimana penilaian Anda tentang ketepatan waktu dan kejelasan dalam memberikan pelayanan ? Wawancara dengan Bapak R. Syaifur Rachman :

“Menurut saya waktu yang diberikan sudah baik dan lumayan cepat, jadi saya merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan ”

(wawancara 19 Januari 2015)

Selanjutnya menurut Ibu Sinta Dewi Oktavia :

“ Kecepatan dan kejelasan yang diberikan sudah baik, informasi dan keterangan yang disampaikan jelas. Kedisiplinannya baik namun pada saat istirahat kita harus menunggu lagi karena pegawainya istirahat bergantian”

(Hasil wawancara tanggal 20 Januari 2015)

Selanjutnya menurut Bapak Tumaji :

“ Pelayanan yang diberikan sangat baik, waktu untuk memberikan pelayanan yang cepat dan cara menerangkan juga jelas pada saat menanyakan kelengkapan data ” (hasil wawancara tanggal 21 Januari 2015).

Hasil penelitian pada variabel Reliability/ kehandalan sudah baik. Kehandalan pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dalam memberikan informasi, keterangan dan langkah – langkah melakukan pelayanan yang jelas sehingga pelayanan yang diberikan sudah efektif dan efisien dan peserta merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Responsiveness (Daya tanggap)

Daya tanggap dalam artian kesediaan pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan memberikan respon atau solusi pelayanan dengan segera dan memuaskan.

a. Daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan

Tabel : Penilaian Tentang Ketanggapan Petugas

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	16	53
Baik	11	37
Cukup Baik	3	10
Kurang Baik	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : olahan data primer, Januari 2015

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa daya tanggap dari Pegawai Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan jika dilihat dari penilaian mayoritas responden sudah *Sangat Baik*. Hal ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 16 orang atau 53 % menyatakan *Sangat Baik*, selanjutnya 11 orang atau 37 % menyatakan *Baik*, 3 orang atau 10 % menyatakan *Cukup Baik* dan dari hasil responden tidak terdapat yang menyatakan kurang baik.

Respon yang diberikan pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sudah baik dimana pertama kali melakukan pelayanan peserta sudah mendapatkan respon dengan dilakukan verifikasi data dan cepat memberikan informasi yang dibutuhkan peserta.

b. Daya tanggap petugas dalam memberikan respon dan solusi

Tabel : Penilaian Tentang Petugas Dalam Menerima Keluhan

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	10	33
Baik	14	47
Cukup Baik	6	20
Kurang Baik	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : olahan data primer, Januari 2015

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa ketanggapan petugas dalam menerima keluhan Peserta Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan jika dilihat dari penilaian mayoritas responden sudah *Baik*. Hal ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 14 orang atau 47 % menyatakan *Baik*, selanjutnya 10 orang atau 33 % menyatakan *Sangat Baik*, 6 orang atau 20 %

menyatakan *Cukup Baik* dan dari hasil responden tidak terdapat yang menyatakan kurang baik.

Dalam memberikan respon sudah baik namun pegawai pemberi informasi bertugas ganda yaitu memberikan informasi dan menjadi petugas keamanan. Sehingga peserta bergantian hanya untuk sekedar mencari informasi tentang kelengkapan data dan syarat – syarat yang diperlukan.

Pemberian solusi langsung diberikan dengan respon yang cepat, akurat dan tegas. Solusi cepat diberikan agar peserta tidak menunggu lama dan masalah tidak berlarut. Akurat adalah informasi yang diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan. Tegas dalam artian melakukan pelayanan sesuai prosedur. Karena terdapat peserta yang tidak menerima prosedur atau ketentuan. Seperti contoh terdapat peserta yang belum bisa melakukan pencairan dana karena belum waktunya dan peserta memaksa melakukan pencairan. Pada seperti ini pegawai dengan tegas menolak melakukan pelayanan yang menyalahi aturan.

Hasil wawancara dengan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Rungkut dengan pertanyaan, “Bagaimana penilaian Anda tentang kemampuan petugas dalam merespon keluhan dan memberikan solusinya ? Wawancara dengan Bapak R. Syaifur Rachman :

“ Kalau dilihat dalam memberikan informasi petugas sudah baik dan jelas seperti menjelaskan syarat – syarat kelengkapan untuk pengambilan JHT dan mengecek kelengkapan data untuk pengambilan JHT, dan lumayan puas akan pelayanannya”
(wawancara tanggal 19 Januari 2015)

Selanjutnya menurut Ibu Sinta Dewi Oktavia :

“Kesegeraan petugas dalam merespon peserta sudah baik, cepat dan jelas. Pada saat menanyakan alur pelayanan, kelengkapan data. Namun harus bergantian karena yang melakukan pengecekan juga lumayan banyak”
(hasil wawancara tanggal 20 Januari 2015)

Selanjutnya menurut Bapak Tumaji :

“ Daya tanggapnya sudah baik dalam memberikan informasi urutan pelayanan juga jelas dan pelan – pelan sehingga saya yang sudah sepuh tidak binggung dan puas akan pelayanannya. (wawancara tanggal 21 Januari 2015).

Dari hasil penelitian variable Responsiveness/daya tanggap pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Rungkut dapat dari hasil penelitian dari narasumber menunjukkan hasil yang *Baik*.

Confidence (Keyakinan)

Pengetahuan pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan terhadap penyampaian produk dan kesopanan pegawai dalam memberikan informasi kepada agar yakin akan informasi yang didapat. Seperti keramahan insan BPJS Ketenagakerjaan dalam menyambut peserta. Kejelasan keterangan yang diberikan oleh insan BPJS Ketenagakerjaan mengenai alur layanan selanjutnya. Tugas utama dalam meyakinkan peserta BPJS Ketenagakerjaan :

1. Memberi informasi terkait BPJS Ketenagakerjaan (produk, kewajiban, dan hak peserta, dsb) dengan jelas agar peserta yakin akan yang disampaikan.
2. Memberi informasi terkait langkah pendaftaran selanjutnya
3. Proses penjelasan yang singkat, padat, dan jelas

Petugas yang *Proc edure-oriented* adalah sesuai dengan standart blue -print :

1. Petugas perilaku sopan
2. Petugas Ramah dalam melayani
3. Petugas dapat menjawab setiap pertanyaan dengan jelas
4. Petugas Sigap dan cepat tanggap dalam melayani

Berikut penilaian tentang kuesioner :

- a. Kemampuan petugas dalam meyakinkan peserta.

Tabel : Penilaian Tentang Kemampuan Petugas Dalam Meyakinkan Peserta

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	13	43
Baik	15	50
Cukup Baik	2	7
Kurang Baik	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Olahan data primer, Januari 2015

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam meyakinkan peserta Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan jika dilihat dari penilaian mayoritas responden sudah Baik. Hal ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 15 orang atau 50 % menyatakan *Baik*, selanjutnya 13 orang atau 43 % menyatakan *Sangat Baik*, 2 orang atau 7 % menyatakan *Cukup Baik* dan dari hasil responden tidak terdapat yang menyatakan kurang baik.

Kemampuan disini dapat dilihat dari lancarnya penyampaian informasi dalam memperkenalkan produk kepada calon peserta dan kemampuan menjawab setiap pertanyaan. Dalam hal ini kemampuan petugas sangat baik.

- b. Pengetahuan yang dimiliki pegawai BPJS

Tabel : Penilaian Tentang Pengetahuan Petugas

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	9	30
Baik	9	30
Cukup Baik	12	40
Kurang Baik	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Olahan data primer, Januari 2015

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa pengetahuan petugas dalam meyakinkan peserta Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan jika dilihat dari penilaian mayoritas responden sudah *Cukup Baik*. Hal ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 12 orang atau 40 % menyatakan *Cukup Baik*, selanjutnya 9 orang atau 30 % menyatakan *Baik*, 9 orang atau 30 % menyatakan *Sangat Baik* dan dari hasil responden tidak terdapat yang menyatakan kurang baik.

Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pegawai sering dilakukan evaluasi kerja dan seminar – seminar untuk menambah pengetahuan mengenai produk/ program pada BPJS Ketenagakerjaan.

Hasil wawancara dengan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Rungkut dengan pertanyaan, “Bagaimana penilaian Anda tentang pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan kepercayaan ?” Wawancara dengan Bapak R. Syaifur Rachman :

“pengetahuan tentang penguasaan produk sudah baik dengan penyampaian juga lancar sehingga kita yakin dengan informasi yang diberikan” (wawancara tanggal 19 Januari 2015).

Selanjutnya menurut Ibu Sinta Dewi Oktavia :

“pengetahuan produknya sudah baik dan jelas. Dan saya merasa puas dengan yang disampaikan” (wawancara tanggal 20 Januari 2015).

Selanjutnya menurut Bapak Tumaji :

“ Pegawai disini pengetahuannya sangat baik, dan kalau tidak yakin sudah saya ambil uang saya pada saat saya keluar kerja dulu tetapi saya biarkan agar berkembang dan saya ambil jika saya membutuhkan. (wawancara tanggal 21 Januari 2015).

Hasil penelitian yang dari variabel Confidence/Keyakinan, maka kualitas pelayanan pada Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang Rungkut bisa dikatakan Baik. Dari indikator yang dinilai pengetahuan pegawai tentang program – program yang diberikan atau informasi lain sehingga dapat menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan untuk mengikuti program BPJS ketenagakerjaan.

Empaty (Empati)

Kemampuan Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan seperti sikap peduli kepada peserta dengan menciptakan persepsi kesetaraan. Kepedulian terhadap peserta dapat dilakukan dengan salah satu cara menunjukkan bahasa tubuh yang simpatik dan menggunakan tata bahasa yang menghormati.

a. Kemampuan petugas dalam memahami keluhan

Tabel : Penilaian Tentang Kemampuan Petugas Dalam Memahami Keluhan

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	20	67
Baik	8	27
Cukup Baik	2	6
Kurang Baik	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : olahan data primer, Januari 2015

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memahami keluhan dari peserta Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan jika dilihat dari penilaian mayoritas responden *Sangat Baik*. Hal ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 20 orang atau 67 % menyatakan *Sangat Baik*, selanjutnya 8 orang atau 27 % menyatakan *Baik*, 2 orang atau 6 % menyatakan *Cukup Baik* dan dari hasil responden tidak terdapat yang menyatakan kurang baik.

Dalam memahami keluhan petugas menjelaskan dengan ramah, sopan, dan mendengarkan apa yang dikeluhkan peserta dengan baik dan memberikan solusi yang membantu atau memberikan pengarahan yang baik.

b. Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel : Penilaian Tentang Kesabaran Petugas

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	22	73
Baik	8	27
Cukup Baik	0	0
Kurang Baik	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : olahan data primer, Januari 2015

Pada tabel 5.12 menunjukkan bahwa kesabaran petugas dalam melayani peserta di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan jika dilihat dari penilaian mayoritas responden *Sangat Baik*. Hal ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 22 orang atau 73 % menyatakan *Sangat Baik*, selanjutnya 8 orang atau 27 % menyatakan *Baik*, dari hasil responden tidak terdapat yang menyatakan kurang baik.

Kemampuan petugas dalam kesabaran dalam melayani peserta sudah baik dengan bisa menempatkan posisi jika terdapat peserta yang kurang baik atau marah – marah petugas tetap menyikapi dengan sabar dan ramah.

c. Ketulusan petugas dalam memberikan pelayanan

Tabel : Penilaian Tentang Ketulusan Petugas dalam Melayani

Tanggapan Responden	F	%
Sangat Baik	17	57
Baik	13	43
Cukup Baik	0	0
Kurang Baik	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : olahan data primer, Januari 2015

Pada table di atas menunjukkan bahwa ketulusan petugas dalam melayani peserta Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenakerjaan jika dilihat dari penilaian mayoritas responden *Sangat Baik*. Hal ini bisa dilihat dari klasifikasi responden 17 orang atau 57 % menyatakan *Sangat Baik*, selanjutnya 13 orang atau 43 % menyatakan *Baik*, dari hasil responden tidak terdapat yang menyatakan kurang baik. Petugas dengan sopan dan iklas melayani setiap peserta dengan karakter yang berbeda dari setiap peserta. Dalam hal ini pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan sudah Baik. Hasil wawancara dengan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Rungkut dengan pertanyaan, “Bagaimana penilaian Anda tentang kemampuan petugas memahami keluhan dan menunjukkan rasa empati ? Wawancara dengan Bapak R. Syaifur Rachman :

“petugas dalam memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan penyampaian informasinya jelas, dan sabar dalam melayani peserta yang banyak karena terkadang ada pegawai yang sudah capek melayaninya tidak ramah lagi dengan muka yang tidak enak dipandang jadi saya puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut ini” (Hasil wawancara tanggal 19 Januari 2015).

Selanjutnya menurut Ibu Sinta Dewi Oktavia :

“Pelayanan keseluruhan sudah baik cara melayani dengan sopan, sabar dan tetap semangat melayani peserta walaupun loket pelayanannya cuma sedikit sedangkan pesertanya yang banyak begini”.(Hasil wawancara tanggal 20 Januari 2015).

Selanjutnya menurut Bapak Tumaji :

“ Petugasnya ramah – ramah dan dulu saya pernah lupa tidak membawa KTP saya diberi kemudahan untuk melakukan pengecekan saldo” (wawancara tanggal 21 Januari 2015).

Hasil wawancara pada variabel empathy/ empati sudah baik, maka kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam menunjukkan rasa empati dan mendengar keluhan peserta dengan cara sabar dan tulus. Sehingga proses komunikasi dan pelayanan berjalan dengan baik dan lancar.

Berikut ini juga sajian wawan cara dengan Kepala Bidang Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan sebagai berikut :

1. Bagaimana menurut Ibu tentang kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut ?

Jawaban Ibu Sri Wahyuni (Kepala Bidang Pelayanan)

"Menurut saya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan cukup baik karena kita menyelenggarakan dengan panduan Blueprint (Standard Operating Procedure) ini, tetapi memang tidak semua dilakukan karena masih butuh proses dan salah satu kendalanya kantor kita masih sewa" (wawancara 20 Januari 2015).

2. Bagaimana pendapat ibu tentang adanya keluhan peserta jika terjadi masalah dalam pelayanan ?

" Jika terjadi masalah dalam pelayanan seperti tidak mengertinya pegawai akan bertanya pada atasan dulu karena agar informasi akurat dan memberikan kepuasan pada masyarakat. Hal seperti itu guna mencegah informasi yang salah. Untuk menambah kemampuan Pegawai disini sering diadakan diklat.(wawancara 20 Januari 2015).

3. Bagaimana cara meningkatkan kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan ?

" Cara kita meningkatkan kinerja yaitu dengan melaksanakan pelayanan sesuai Blueprint, tetapi kita sebelum melakukan pelayanan setiap pagi melakukan evaluasi kerja jika terdapat kendala – kendala atau masalah yang terjadi. Sehingga permasalahan seperti itu tidak terulang lagi" (wawancara 20 Januari 2015).

Kesimpulan

1. Penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya sudah baik. Dari lima indikator Tangible, Reliability, Responsiveness, Confidence dan Empathy menunjukkan hasil yang baik. Dalam hal ini membuktikan pelayanan pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kualitasnya sudah baik. Tetapi proses pelayanannya harus ditingkatkan lagi terutama sarana prasarana penunjang proses pelayanan publik. Kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan dikategorikan sudah baik. Dimana pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Dari data yang didapat yang menunjukkan kualitas pelayanan yang paling baik yaitu pada kehandalan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut. Dengan demikian pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan sudah efektif dan Efisien.
2. Masyarakat juga harus lebih faham lagi akan prosedur pelayanan dengan syarat - syarat perlengkapan yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan. Karena proses pelayanan akan terlaksana dengan baik perlu adanya kesadaran dari pemberi pelayanan dan yang melakukan pelayanan publik.
3. Pada tingkat kehandalan sumber daya manusia sudah baik tetapi perlu ditingkatkan lagi terutama pada pengetahuan dan wawasan.
4. Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya yang di dapat dari hasil penelitian menunjukan hasil yang baik.

Daftar Pustaka

- Andre Buwana,Sri Wiletno,Solechan. Pelaksanaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) Bagi Pekerja Pabrik Garmen DI Wilayah PT. Jamsostek CabangUnggaran"Jurnal Hukum, no.4 (2012),1-7
- Muhammad Safitrah Arifin. "Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Rappang". Skripsi, Universitas Hasannudin, makasar, 2012
- Rudy Yansyah, Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jamsostek Samarinda" Journal Administrasi Bisnis (2014), No.2 (4) : 861 – 873
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. (2010).Reformasi Pelayanan Publik. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Siti Nurhayati. " Efektifitasa Jamsostek Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja ". Skripsi, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, 2012
- Situmorang,C.H.(2013).Reformasi Jaminan Sosial Di Indonesia.Depok:CINTA Indonesia
- Surjadi.(2009).Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.Bandung:PT.Refika Aditama
- [http.id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Ketenagakerjaan](http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Ketenagakerjaan). Dilihat pada tanggal 16/01/2015
- <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=74931&val=4724>) Dilihat pada tanggal 17/01/2015
- https://library.pancabudi.ac.id/jurnal_files/11e5f9b74d35cd3610c5960e555b515509273847_6._Siti_Nurhayati.pdf). Dilihat tanggal 17/01/2015