

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jaminan sosial merupakan suatu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh negara untuk menjamin agar seluruh rakyat dapat terpenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Berdasarkan Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, pengertian Sistem Jaminan Sosial Nasional atau yang sering disingkat dengan SJSN adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial. SJSN memiliki tujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.

Melalui program ini, setiap penduduk diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan, karena menderita sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut, atau pensiun (DJSN, 2022). Penyelenggaraan program jaminan sosial dilaksanakan oleh badan hukum publik yang biasa disebut dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja.

Suatu instansi pemerintahan seperti BPJS Ketenagakerjaan diharapkan memberikan pelayanan yang baik kepada rakyat. Menurut (Apriyanti & Sidanti, 2016) dalam (Rusiyah et al., 2021) di Indonesia pelayanan publik masih menjadi perhatian utama karena ada beberapa hal yang belum terpenuhi sehingga menciptakan kekurangan dalam pelayanan. BPJS Ketenagakerjaan memahami pentingnya kualitas pelayanan karena jaminan yang diberikan menyangkut orang banyak yang menuntut untuk diberikan

pelayanan yang prima. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan, maka semakin puas konsumen yang menerima pelayanan. Begitu juga semakin buruk kualitas pelayanan, maka semakin rendah kepuasan yang didapatkan konsumen.

Menurut (Parasuraman dalam Yofitasari, 2019 hal 28) dalam (Anggraini & Guntur, 2021) Untuk menentukan kualitas pelayanan digunakan teori yaitu *Reliability* (kehandalan), *Reliability* ini penting karena kinerja perusahaan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Assurance* (Jaminan), terdiri dari komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, sopan santun, dan yang paling utama adalah kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. *Tangibles* (bukti fisik), merupakan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya. *Emphaty* (empati), dimana pegawai diharapkan berupaya memahami keinginan kosumen serta memberikan perhatian yang tulus. *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian) merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan serta penyampaian informasi yang jelas.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Firda Amanda Wulandari yang dilakukan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar tahun 2018 tentang Pelayanan Klaim Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan jika dilihat dari keseluruhan belum bisa dikatakan berkualitas, masih ada yang perlu dibenahi. Pelayanan yang dilakukan sudah menerapkan standar pelayanan yang ada, namun ada peserta jaminan hari tua yang mengeluhkan tentang prosedur pelayanan klaim jaminan hari tua. Maka dari itu, perlu

dilakukan evaluasi dan sosialisasi terhadap pelayanan klaim jaminan hari tua maupun jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan sehingga harapan peserta dapat terpenuhi (Wulandari, 2018).

Sedangkan pada penelitian Afif Fauziyani Sholiha dan Hardi Warsono tentang Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ungaran pada tahun 2018 menyimpulkan bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan, ada 2 dimensi yang menurut penilaian peserta kurang baik yaitu dimensi *reliability* dan *assurance*. Sub dimensi yang dinilai peserta penting, akan tetapi masih kurang dalam pelayanan adalah kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal pencetakan RSJHT, Kesederhanaan prosedur pelayanan, serta kemampuan dan pengetahuan petugas (Sholiha & Warsono, 2021).

Sementara itu, pada penelitian oleh Mufti Anggraini dan Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si dengan judul Kualitas Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus PT. Sari Agrotama Persada) tahun 2021 menyatakan bahwa hasil penelitiannya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta pengguna aplikasi dinilai kurang efektif, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* masih terdapat dua dimensi yang menghambat kualitas pelayanan yaitu dimensi *Reability* dan *Responsiviness*. Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan secara aplikasi yaitu masih terdapat beberapa petugas yang memiliki keterbatasan kemampuan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada peserta terhadap pengguna aplikasi e-klaim (Anggraini & Guntur, 2021).

Selain itu ada penelitian yang dilakukan oleh Ihsan Iswanto, dkk pada tahun 2020 tentang Kualitas Pelayanan Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bulukumba memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bulukumba secara dimensi *tangible* (bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empaty*

(Perhatian) sudah tercapai secara maksimal dan peserta merasa puas dengan pelayanan yang di terima. Namun untuk aspek *Assurance* (Jaminan) belum tercapai secara maksimal karena dalam hal pemberian jangka waktu terkadang masih tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan (Iswanto et al., 2020).

Hampir disetiap wilayah kota atau kabupaten, BPJS Ketenagakerjaan memiliki kantor cabang maupun kantor cabang perintis. Contohnya seperti BPJS Ketenagakerjaan di Ponorogo merupakan kantor cabang perintis (KCP) dari kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Madiun. BPJS Ketenagakerjaan KCP Ponorogo beralamatkan di Jl. Janoko No. 4, Krajan, Pakunden, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Ponorogo pada bulan januari hingga bulan desember tahun 2021 melayani sejumlah klaim yang meliputi 3474 klaim Jaminan Hari Tua (JHT), 3 klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), 176 klaim Jaminan Kematian (JKM), dan 105 klaim Jaminan Pensiun (JP) dengan total sejumlah 3.758 klaim peserta. Sedangkan pada bulan September 2022 adalah sebanyak 681 klaim peserta yang meliputi klaim JKK, JKM, JHT, dan JP.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan 3 orang peserta, permasalahan yang terjadi pada BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo adalah peserta yang akan melakukan pelayanan mengeluh antrian lama dikarenakan pegawai pada customer service hanya ada satu orang dan permasalahan yang dihadapi oleh setiap peserta berbeda-beda maka dari itu akan memakan waktu tunggu yang lumayan lama, ada juga peserta yang mengeluh pegawai kurang ramah dalam melayani, dan letak kantor agak susah terlihat dari luar (jalan). Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai kualitas pelayanan klaim pada BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo. Sehingga peneliti mengambil judul “Gambaran Kualitas Bidang Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :
“Bagaimanakah gambaran kualitas pelayanan klaim peserta di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo?”

1.3 Tujuan

1.3.1. Tujuan umum

Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan klaim peserta di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo

1.3.2. Tujuan khusus

1. Untuk mengetahui dimensi *Reliability* (kehandalan) pada kualitas di bidang pelayanan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo
2. Untuk mengetahui dimensi *Assurance* (jaminan) pada kualitas di bidang pelayanan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo
3. Untuk mengetahui dimensi *tangibles* (bukti fisik) pada kualitas di bidang pelayanan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo
4. Untuk mengetahui dimensi *empathy* (empati) pada kualitas di bidang pelayanan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo
5. Untuk mengetahui dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pada kualitas di bidang pelayanan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo

1.4 Manfaat

1.4.1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.4. 2. Bagi Politeknik kesehatan kemenkes malang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian lanjutan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan.

1.4. 3. Bagi peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan.