



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 10344-10352

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Persepsi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Di Tanjung Morawa

Nurdiana<sup>1</sup>, Yusrizal<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [nurdiana010200@gmail.com](mailto:nurdiana010200@gmail.com) <sup>1</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi kyalitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Tanjung Morawa dan untuk melihat bagaimana peran BPJS Ketenagakerjaan terhadap tenaga kerja. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan tipe data kualitatif dengan sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di kantor cabang Tanjung Morawa menggunakan lima indikator sebagai tolak ukur kualitas pelayanan, yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Responsivenes* (Daya Tangkap), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti Langsung), dan *Attention* (Perhatian). Peran BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan tenaga kerja dengan melaksanakan program jaminan sosial yang meliputi JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), JHT (Jaminan Hari Tua), JKM (Jaminan Kematian), JKP (Jaminan Kehilangan Pekerjaan), dan JP (Jaminan Pensiun).

Kata Kunci: *Pelayanan, Peran, BPJS Ketenagakerjaan*

### Abstract

This study aims to determine the perception of the quality of BPJS Ketenagakerjaan services in Tanjung Morawa and to see how the role of BPJS Ketenagakerjaan is for the workforce. This research is a qualitative descriptive study. This study uses qualitative data types with primary data sources and secondary data. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. Data analysis techniques using data reduction, data presentation and verification. The results showed that the quality of service at the Employment Social Security Administration Agency (BPJS) at the Tanjung Morawa branch office used five indicators as benchmarks for service quality, namely: Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles. Direct), and Attention. The role of BPJS (Social Security Administrative Body) Employment in increasing

the welfare of workers by implementing social security programs which include JKK (Work Accident Insurance), JHT (Old Age Security), JKM (Death Insurance), JKP (Job Loss Guarantee), and JP (Pension Guarantee).

Keywords: *Service, Role, Employment BPJS*

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan ini hampir sepenuhnya dilakukan oleh karyawan, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, apalagi jika terdapat kekeliruan dalam identitas maupun persyaratan. Setiap karyawan dituntut teliti dan cekatan untuk memeriksa setiap data pelayanan dari pelanggan. Dalam kenyataannya, masih banyak peserta jaminan sosial yang kurang mampu untuk mengetahui betul bagaimana persyaratan yang harus dipenuhinya. Selain itu dengan banyaknya peserta jaminan sosial mengakibatkan sulitnya pencarian dokumen-dokumen fisik dan semua hal itu mempengaruhi waktu pencarian dana. Peserta BPJS Ketenagakerjaan sangatlah banyak, bisa dibayangkan kualitas pelayanan seperti apa yang harus dilakukan BPJS Ketenagakerjaan agar dapat melayani pesertanya dengan baik dan dikatakan layak.

Hal itu sejalan dengan tujuan utama BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan yaitu memberikan perlindungan sosial berupa jaminan kepada seluruh pekerja di Indonesia melalui empat program jaminan sosial ketenagakerjaan. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan berupaya memberikan perlindungan dan mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh tenaga kerja. Perlindungan jaminan sosial yang diberikan kepada seluruh tenaga kerja diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja beserta keluarganya. Jaminan sosial yang diberikan kepada tenaga kerja dapat mempengaruhi kualitas kinerja dan produktivitas mereka (Amelia Hayati Lingga, 2019). Terjaminannya perlindungan dan kesejahteraan para tenaga kerja maka semakin baik kualitas produksi yang mereka hasilkan. Sehingga, kesejahteraan dapat mendorong kebersamaan sosial dan menurunkan kesenjangan sosial serta menurunnya angka kemiskinan dalam lingkungan bermasyarakat.

Sebagaimana yang dilakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Tanjung Morawa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat semaksimal mungkin. Dengan pelayanan yang baik masyarakat merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya terutama sebagai pengguna jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut. BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa merupakan program publik milik pemerintah dengan status badan hukum yang memberikan pelayanan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi (Purnama, 2016).

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Analisis Persepsi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Di Tanjung Morawa".

Kajian teori

Pengertian Pelayanan

Menurut Soetanto, Pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain. Selain itu pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu proses atau serangkaian kegiatan yang berlangsung secara berkesinambungan.

Hak mendapatkan pelayanan berlaku kepada siapapun, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan anggota organisasi itu. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapapun yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Indikator Pelayanan

1. *Reliability* atau keandalan, dikatakan reabilitas apabila memenuhi kecermatan dalam melayani standar pelayanan yang jelas dan akurat.
2. *Responsiveness* atau responsif, dapat ditandai dengan cara kemampuan dalam merespon pelanggan dengan baik, juga disertai respon cermat, cepat dan tepat.
3. *Assurance*. Kualitas pelayanan berbentuk assurance, sadar atau tidak jaminan sangat membantu menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan.
4. *Tangibles* atau fasilitas fisik, fasilitas komunikasi hingga peralatan staff. Kehadirannya memudahkan akses bagi pelanggan maupun konsumen.
5. *Attention* adalah perhatian yang sangat membantu dalam membangun sebuah perhatian dan komunikasi yang baik antar beberapa orang lain. Hal yang paling penting adalah tidak boleh melayani dalam bentuk diskriminatif dan pilih kasih (Mulyana, 2016).

Tujuan Pelayanan

Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga salah satu instansi mendapatkan keuntungan yang maksimal. Untuk mencapai kepuasan pelayanan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari pelayanan yang bersifat terbuka, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, dan pelayanan yang dapat mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public (Hardiansyah, 2011).

## Pengertian BPJS

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) 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 pekerja non formal.

## Jenis-Jenis Jaminan BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan sosial. Ruang lingkup program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan meliputi: jaminan sosial kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.(Widiatmoko, 2017).

### a. Jaminan kecelakaan kerja

Jaminan kecelakaan kerja bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada pekerja atas resiko-resiko kecelakaan yang terjadi selama bekerja. Kecelakaan kerja adalah penyakit yang muncul dari suatu hubungan kerja, termasuk tenaga kerja yang mengalami kecelakaan saat perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya melalui jalan yang biasa dilalui. Jaminan kecelakaan kerja memberikan kompensasi kepada tenaga kerja yang mengalami kecelakaan sejak tenaga kerja berangkat bekerja sampai tenaga kerja tiba dirumah kembali.

### b. Jaminan sosial hari tua

Jaminan hari tua adalah program jaminan sosial yang diberikan kepada tenaga kerja yang telah mencapai usia tua yaitu 56 tahun atau tenaga kerja yang terkena pemutusan hubungan kerja dengan minimal masa kepesertaan selama 5 tahun. Kemanfaatan jaminan hari tua berupa uang tunai sebesar nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangan.

### c. Jaminan pensiun

Jaminan pensiun bertujuan untuk mempertahankan kehidupan yang layak bagi tenaga kerja atau keluarganya dengan memberikan penghasilan setelah tenaga kerja mencapai usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

### d. Jaminan kematian

Jaminan kematian merupakan jaminan yang diperuntukan kepada ahli waris tenaga kerja yang telah terdaftar sebagai peserta jaminan sosial ketika tenaga kerja tersebut meninggal dunia bukan karena kecelakaan kerja. Jaminan kematian ini sebagai upaya untuk meringankan beban keluarga yang ditinggalkan, baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang.

## Manfaat Jaminan BPJS

### 1. Jaminan Hari Tua (JHT)

Jaminan Hari Tua ini merupakan manfaat bagi para pekerja dalam bentuk uang tunai. Uang tersebut akan cair pada usia pekerja mencapai 56 tahun, terjadinya kematian, ataupun terjadinya cacat total yang sifatnya permanen. Besarnya jumlah iuran JHT ini sebesar 5,7 persen. Di mana pembagiannya 2 persennya dari pekerja, dan 3,7 persennya dari pihak pemberi kerja.

### 2. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Jaminan ini berlaku untuk pekerja selama dalam perjalanan menuju ke tempat kerja, selama berada di lingkungan tempat kerja sampai perjalanan dinas. Jaminan yang akan di dapatkan sebanyak 48 kali dari jumlah upah.

### 3. Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan kematian ini merupakan manfaat bagi ahli waris yang pekerjaanya telah meninggal dunia. Manfaat jaminan berupa santunan sebesar Rp12 juta dalam kurun waktu 24 bulan, santunan untuk biaya makam sebesar Rp10 juta, dan biaya beasiswa untuk dua orang anak dari ahli waris.

### 4. Jaminan Pensiun (JP)

Kegunaan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan bagi karyawan selanjutnya merupakan sebagai jaminan pensiun. Jaminan ini berlaku untuk seorang karyawan yang minimal telah mengikuti BPJS selama 15 tahun atau setara dengan 180 bulan ketika memasuki usia pensiun. Jaminan pensiun ini dalam bentuk uang tunai yang juga akan diberikan kepada istri atau suami dari pekerja apabila pekerja yang bersangkutan meninggal dunia.

### 5. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

Bagi karyawan yang mengalami pemutusan atau pemecatan hubungan kerja (PHK), maka mereka bisa mendapatkan manfaat jaminan kehilangan pekerjaan. Tujuannya untuk memberikan penghidupan yang lebih layak bagi pekerja yang kehilangan pekerjaan mereka (Anik & Sri, 2015).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan suatu penelitian observasi berjenis kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menitikberatkan pada penelitian informasi dengan melihat konsekuensi persepsi dan paparan responden terhadap informasi tersebut. Metodologi yang jelas adalah strategi untuk mengeksplorasi pertemuan, objek, kondisi, pertimbangan, atau kelas pada saat kejadian terkini.

Subjek penelitian ini adalah mereka yang diminta untuk memberikan informasi berupa fakta dan opini yang diperlukan. Objek penelitian ini adalah deskripsi tujuan ilmiah yang telah

dijelaskan untuk menerima masalah dan data dengan tujuan dan aplikasi tertentu. Objek penelitian yang akan penulis teliti terletak di BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan di Tanjung Morawa.

Jenis penelitian yang dipakai pada suatu penelitian tersebut ialah jenis data kualitatif. Dimana penelitian kualitatif ialah suatu penelitian yang menggambarkan serta untuk mengetahui artikel yang telah dipelajari. Mencari informasi berupa data-data yang telah ditemukan dan diungkapkan melalui deskriptif. Dengan sumber data berupa data primer ialah informasi yang secara spontan pada asal sumbernya ataupun orang pertama, dari lokasi penelitian, atau dari seluruh data yang diperoleh di lapangan (Muhammad Nazir, 2017). Dan data sekunder ialah informasi yang didapatkan dengan cara tidak spontan yang menggunakan media perantara ataupun beberapa jenis penelitian. Data ini dapat berwujud catatan, bukti, serta pelaporan keuangan yang bersifat publik dan tidak dipublikasikan.

Metode berikut digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini:

1. Pengamatan langsung terhadap obyek penelitian melalui panca indera inilah yang dimaksud dengan istilah "pengamatan".
2. Dalam upaya memperoleh informasi dari data yang diperlukan dengan cara menghubungi langsung informan, dilakukan wawancara. Wawancara dapat dilakukan secara langsung atau melalui telepon, dan dapat terstruktur atau tidak terstruktur.
3. Penelitian yang dilakukan di perpustakaan menggunakan berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah yang sedang dibahas. Menurut (Lexy J. Moleong, 2016), penulis memperoleh bahan dan teori tersebut dari buku-buku ilmiah, dikta, dan artikel yang berkaitan dengan judul jurnal.

Teknik analisis data yang dipakai berupa:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Dengan Reduksi, cara yang diambil oleh peneliti ialah menyimpulkan, mengambil informasi mendasar yang signifikan, menggolongkan ke dalam satu kelas masalah, tanpa henti memilih setiap informasi dari efek samping persepsi, pertemuan, dan dokumentasi.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Sesudah mereduksi data, hal seterusnya ialah menampilkan informasi. Dengan menampilkan informasi, cara yang ditempuh peneliti ialah menelaah informasi itu terlebih dahulu, kemudian mengumpulkan dan menyajikan informasi itu ke dalam tabel-tabel dan menggambarkannya dalam struktur cerita.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah terakhir yang diambil oleh peneliti ialah meneliti serta mengulangi topik masalah, menyimpulkan ke tempat-tempat yang signifikan, mencapai kesimpulan dan memahami saran dan ide untuk eksplorasi tambahan (Sugiyono, 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Morawa

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di kantor cabang Tanjung Morawa maka penulis memilih menggunakan lima indikator sebagai tolak ukur kualitas pelayanan, yaitu: *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tangkap), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti Langsung), dan *Attention* (Perhatian).

### 1. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan yang dimaksud kemampuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dalam pelayanan yang mencerminkan keahlian pegawai dalam pelayanan dengan segera, pelayanan dengan tepat, pelayanan dengan memuaskan. Dalam hal ini, kemampuan staf dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan segera adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan yang profesional dianggap baik oleh beberapa pelanggan tanpa ada yang berkomentar pelayanan buruk.

### 2. *Responsiveness* (Daya Tangkap)

Berdasarkan respon dari pelanggan menunjukkan bahwa tanggapan mengenai kemampuan staf dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru dapat dikatakan baik dengan tanggapan yaitu "Sangat antisipatif". Kemampuan staff dalam memberikan pelayanan dengan tanggap adalah salah satu kemampuan staff agar tercapainya tujuan perusahaan secara bersama.

### 3. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan yang dimaksudkan disini adalah jaminan yang akan di dapatkan oleh pengguna BPJS. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pegawai BPJS telah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan dalam hal penjelasan jaminan kepada pengguna.

### 4. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Pelayanan publik berupa fisik area BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan bahwa kualitasnya dianggap baik dan bersih, lingkungannya memadai untuk melakukan pelayanan kepada pelanggan.

### 5. *Attention* (Perhatian)

Perhatian yang diberikan kepada pelanggan berupa pelayanan ketenagakerjaan dapat dikatakan memuaskan. Tidak terdapat banyak komplain dari para pelanggan lainnya.

## Peran BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan Terhadap Kesejahteraan Tenaga Kerja

Peran BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan tenaga kerja dengan melaksanakan program jaminan sosial yang meliputi JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), JHT (Jaminan Hari Tua), JKM (Jaminan Kematian), dan JP (Jaminan Pensiun). Jaminan sosial sudah dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Tanjung Morawa sejak adanya sosialisasi dari pihak BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2014. Adapun program dijaminan yang sudah dinikmati oleh para tenaga kerja berupa JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja) dan JHT (Jaminan Hari Tua). Adanya JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja) tenaga kerja merasa lebih aman, karena dengan adanya JKK tenaga kerja tidak khawatir lagi apabila suatu saat nanti terjadi kecelakaan kerja sudah ada dana jaminan kecelakaan kerja yang mencakup atau merangkap seluruh biaya pengobatannya. Sedangkan dalam hal JHT (Jaminan Hari Tua) setidaknya tenaga kerja mempunyai tabungan untuk masa tua nantinya. Apabila tenaga kerja membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya, JHT (Jaminan Hari Tua) dapat dicairkan sebesar 10% dari saldo dana JHT dengan usia kepesertaan 10 tahun. Manfaat dari program jaminan kematian (JKM) yaitu untuk memberikan santunan berupa uang tunai kepada ahli waris tenaga kerja yang meninggal dunia bukan karena kecelakaan kerja.

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan juga memberikan jaminan kepada seluruh tenaga kerja yang sudah memasuki usia pensiun melalui JP (Jaminan Pensiun). Jaminan pensiun bertujuan untuk mempertahankan kehidupan yang layak dan utuh untuk tenaga kerja dengan membayarkan dana pensiun kepada tenaga kerja atau kepada ahli waris bagi peserta yang sudah meninggal dunia setiap bulannya.

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di kantor cabang Tanjung Morawa menggunakan lima indikator sebagai tolak ukur kualitas pelayanan, yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tangkap), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti Langsung), dan *Attention* (Perhatian). Peran BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan tenaga kerja dengan melaksanakan program jaminan sosial yang meliputi JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), JHT (Jaminan Hari Tua), JKM (Jaminan Kematian), JKP (Jaminan Kehilangan Pekerjaan), dan JP (Jaminan Pensiun).

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa sebagian tenaga kerja belum memahami betul bagaimana pentingnya jaminan sosial BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan, padahal besar manfaat yang akan diterima oleh tenaga kerja dari program jaminan sosial BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan. Sehingga dibutuhkannya adanya kerjasama antara pengguna dengan BPJS Ketenagakerjaan, untuk menyelenggarakan sosialisasi tentang pentingnya program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan kepada para tenaga kerja, supaya mereka lebih paham dan sadar pentingnya manfaat dari jaminan BPJS Ketenagakerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Hayati Lingga. (2019). Analisis Kesejahteraan Tenaga Kerja Alih Daya Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi Uinsu*.
- Anik, S. U., & Sri, A. dan. (2015). Kebijakan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Sektor Informasi Berbasis Keadilan Sosial Untuk Meningkatkan Kesejahteraan. *Jurnal Yustisia, Vol. 4*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Yustisia: Gava Media.
- Lexy J. Moleong. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Nazir. (2017). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyana, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Sumatera Barat: UNPAD Press.
- Purnama, N. (2016). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widiatmoko, A. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan. *Universitas Diponegoro*.