BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tenaga kerja merupakan setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Keselamatan adalah salah satu unsur utama dalam setiap kehidupan seseorang. Pembangunan kesehatan dalam kehidupan berbangsa sangat besar nilai investasinya terutama terhadap sumber daya manusia. Dengan adanya penduduk yang terjaga kesehatannya dengan baik, bangsa tersebut akan memiliki sumber daya manusia yang lebih optimal dalam pembangunan.[1]

Peran serta pekerja/buruh dalam pembangunan nasional makin meningkat, dengan resiko dan tanggung jawab serta tantangan yang dihadapinya. Oleh karena itu, kepada mereka dirasakan perlu untuk diberikan perlindungan, pemeliharaan, dan peningkatan kesejahteraannya sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja.[2]

Jumlah penduduk Indonesia dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan, tidak hanya satu atau dua kali kita dengar warga dalam kondisi ekonomi lemah memiliki penyakit dan tidak bisa mendapatkan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan sangat penting untuk mendapatkan perhatian masyarakat, lembaga independen, dan pemerintah. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Memberikan layanan berkualitas tinggi kepada publik adalah persyaratan utama. Suatu layanan dianggap berkualitas baik jika memenuhi kebutuhan penggunanya dan memenuhi kode etik dan standar yang ditetapkan.[3]

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Pelayanan kesehatan yang berkualitas

sudah menjadi suatu kebutuhan masyarakat yang merupakan penentu keberhasilan membangun suatu bangsa. [4]

Upaya peningkatan menjadi pendorong pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, termasuk masyarakat miskin. Pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, akan tetapi setiap pemerintah daerah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi warganya. Salah satu program yang dibuat pemerintah untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.[5]

Jaminan sosial ialah suatu bentuk perlindungan hukum yang dimaksudkan untuk menberikan perlindungan kepada pekerja dan keluarganya terhadap resiko yang menimpa pekerja/tenaga kerja. Bentuk Perlindungan Jaminan Sosial Tenaga kerja sekarang diwujudkan dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amendemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan system jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.[6]

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan negara Indonesia seperti halnya berbagai negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *finded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal. Negara membentuk suatu program jaminan sosial yaitu, program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) yang

bergerak secara khusus mengatur jaminan swasta meliputi jaminan kecelakaan kerja, jaminan sosial bagi tenaga kerja kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pemeliharaan kesehatan[7]

BPJS Ketenagakerjaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara jaminan sosial sangat erat kaitannya dengan para pekerja maupun pihak pemberi kerja ataupun korporasi, hal ini terlihat dalam hubungan yang berkaitan dengan pembayaran premi yang nantinya akan dibayarkan pihak korporasi untuk menjamin pekerjanya agar mendapatkan program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan sosial merupakan suatu langkah untuk menjamin seseorang atau perusahaan dalam menjalankan kinerjanya, serta memberikan perlindungan secara finansial maupun nonfinansial, artinya jaminan sosial memberikan kenyamanan bagi perusahaan dan pekerja dalam hal bekerja. [8]

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh [Riyadi 2019] menyatakan bahwa Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan bagi peserta jaminan sosial meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu kurang terampilnya sumber daya manusia, proses administrasi yang terlalu panjang, serta fasilitas yang kurang memadai,sedangkan faktor eksternal yaitu kurangnya pemahaman pengusaha, dana perusahaan yang terbatas, kurangnya kepercayaan perusahaan terhadap BPJS ketenagakerjaan dan masih banyak perusahaan yang masih mendaftarkan sebagian pekerjanya saja. [9]

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan peneliti di SPBE PT. Pinrang Gas Pratama, SPBE (Stasiun Pengisian Bulk Elpiji) PT. Pinrang Gas Pratama mulai beroperasi pada tahun 2020. Adanya kebijakan dari perusahaan, pemberian BPJS Ketenagakerjaan diberikan kepada pekerja minimal 2 tahun kerja, maka pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terhadap pekerja mulai beroperasi pada tahun 2022. Adapun jumlah petugas SPBE PT. Pinrang Gas Pratama sebanyak 30 orang, yang dibagi menjadi 1 orang manajer, 5 karyawan bagian administrasi, dan 24 pekerja. Jumlah pekerja

yang sudah terdaftar sebanyak 20 orang dan 10 orang yang belum terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan. Pemberian layanan BPJS Ketenagakerjaan di perusahaan sudah hampir optimal, akan tetapi karna adanya kebijakan dari perusahaan sehingga sebagian pekerja belum mendapatkan layanan tersebut. Pelayanan kesehatan pada petugas SPBE dilakukan di Puskesmas Suppa.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pekerja Terhadap Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di SPBE PT. Pinrang Gas Pratama

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari indikator kehandalan *(reliability)*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari indikator jaminan *(assurance)*?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari indikator bukti fisik *(tangibles)*?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari indikator empati *(emphaty)*?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari indikator daya tanggap *(responsiveness)*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari indikator kehandalan *(reliability)*
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari indikator jaminan *(assurance)*
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari indikator bukti fisik *(tangibles)*
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari indikator empati *(emphaty)*
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari indikator daya tanggap *(responsiveness)*

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti. Peneliti dapat menggunakannya sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan ke dalam kondisi nyata di lapangan, seperti pemecahan masalah yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan
2. Bagi akademik, diharapkan dapat bermanfaat untuk kepentingan akademik dan menjadi sumber bacaan yang berharga.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Ketenagakerjaan

Pada hakikatnya program jaminan sosial tenaga kerja dimaksudkan untuk memberikan kepastian penghasilan dalam proses bekerja. Dalam hal ini penyelenggara program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat Indonesia, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *finded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat.[10]

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sebagai Lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja.[3]

Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak dengan tujuan untuk melindungi pekerja agar hidup sehat dan terbebas dari gangguan kesehatan serta pengaruh buruk yang diakibatkan oleh pekerjaan.[11]

Terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, mulai dari Undang-Undang No. 33 Tahun 1947. Undang-Undang No.2 Tahun 1951 tentang Kecelakan Kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No. 48 Tahun 1956 tentang Pengaturan Bantuan Usaha Penyelenggaraan Kesehatan Buruh, PMP No.15 Tahun 1957 tentang Pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5 Tahun 1964 tentang Pembentukan Yayasan Sosial Buruh Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya Undang-Undang No.14 Tahun 1969 tentang Pokok-Pokok Tenaga Kerja, secara kronlogis proses lahirnya asuransi sosial bagi para tenaga kerja.[10].Setelah mengalami kemajuan dan

perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No. 34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No. 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No. 36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.[3]

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amendemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan system jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.[6]

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januri 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformsi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), JKM (Jaminan Kematian) , JHT (Jaminan Hari

Tua), JP (Jaminan Pensiun), dengan penambahan JKP (Jaminan Kehilangan Pekerjaan) mulai Februari 2022.[3] Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, tugas BPJS Ketenagakerjaan ialah: Melaksanakan dan/atau menerima pendaftaran peserta, Mengumpulkan iuran dari peserta serta pemberi kerja, Menerima bantuan iuran dari pemerintah, Mengelola dana jaminan sosial kepentingan anggota, Mengumpulkan dan mengawasi informasi tentang anggota program pensiun yang dikelola pemerintah, Membayar keuntungan serta mendukung administrasi kesejahteraan sesuai pengaturan program bantuan jaminan sosial, Memberikan data sehubungan dengan organisasi program jaminan sosial kepada anggota dan orang pada umumnya.[2]

Program jaminan sosial tenaga kerja yang menanggulangi risiko-risiko sekaligus akan menciptakan ketenangan kerja yang pada gilirannya akan membantu meningkatkan produktivitas kerja, jaminan sosial tenaga kerja mendukung kemandirian dan harga diri manusia dalam menghadapi risiko sosial ekonomi. [11]

Adapun program dan layanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah sebagai berikut:

a. Jaminan Hari Tua (JHT)

BPJS Ketenagakerjaan memiki program perlindungan dasar yang menjamin masa depan pekerja, termasuk perlindungan dari ketidakpastian risiko sosial dan ekonomi yang mungkin saja terjadi, seperti risiko kecelakaan kerja, sakit, kematian dan masa tidak bekerja serta pensiun. Salah satu program yang memiki tingkat klaim terbanyak adalah JHT. Program JHT adalah program jangka panjang yang diberikan secara berkala sekaligus sebelum peserta memasuki masa pensiun, yang dapat juga diterima oleh

janda/duda, anak atau ahli waris peserta yang sah apabila peserta meninggal dunia.[12]

Jaminan hari tua merupakan langkah persiapan agar memperoleh dana tunai yang dicairkan jika peserta mencapai kondisi pensiun, meninggal dunia, atau menderita cacat total tetap dan peserta mengalami berhenti kerja. Dan juga jaminan hari tua memproteksi risiko peserta ketika pada yang telah memasuki usia pensiun berupa tabungan dibayarkan dengan bersamaan seperti akumulasi iuran tambah dengan pengembangan.[13]

Iuran BPJS ketenagakerjaan yang dibayarkan setiap bulan dapat dialihkan menjadi tabungan hari tua dengan bersamaan hasil pengembangannya. Menurut regulasi dan ketetapan BPJS, pengembangan yang diberikan tidak boleh lebih kecil daripada bunga deposito yang diberikan oleh bank. Dengan kata lain, hasil pengembangan BPJS ketenagakerjaan lebih tinggi daripada bunga bank. Kini tabungan atau jaminan hari tua dapat dicairkan sebelum pensiun atau setelah 10 tahun bekerja. Namun, pencairan JHT hanya sebesar 10 persen saja dan sebesar 30 persen bagi karyawan yang masih aktif bekerja. Bisa dicairkan 100 persen jika karyawan terkena PHK atau resign, sebelum atau sesudah bekerja lagi tapi belum terhitung mendapatkan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan dari perusahaan yang baru.[6]

Iuran/premi di BPJS Ketenagakerjaan sangat rendah, dan terjangkau dengan kantong pekerja yang mengambil program JHT sebagai tabungan hari tua dan memiliki manfaat yang sangat bagus. JHT di berikan kepada tenaga kerja telah mencapai usia pensiun 56 tahun, mengalami cacat total, meninggal dunia, mengundurkan diri dan terkena PHK, serta meninggalkan Negara Republik Indonesia untuk selama-lamanya. Program JHT BPJS didasari oleh prinsip asuransi atau tabungan, dimana hal ini menjadi tolak ukur untuk BPJS untuk meningkatkan pelayanan pada program-program yang ada di BPJS khususnya program JHT yang menjadi manfaat pada pekerja yang akan pensiun untuk menghadapi masa tuanya, dikarenakan pelayanan asuransi tidak hanya ada di BPJS namun banyak perusahaan asuransi yang melayani

asuransi dengan tawaran-tawaran untuk menarik peserta agar peserta tertarik pada asuransi tersebut.[12]

b. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

BPJS Ketenagakerjaan adalah yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko-resiko yang mungkin akan timbul dalam hubungan kerja dimana dalam penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Terdapat 5 Program jaminan sosial yang dibentuk, salah satunya program jaminan kecelakaan kerja yang diatur dalam Pasal 29 sampai dengan Pasal 34. Pekerja berhak memperoleh jaminan sosial ketenagakerjaan berupa Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) apabila terjadi kecelakaan kerja dalam saat akan, sedang dan setelah melakukan pekerjaannya ditempat kerja.[14]

JKK merupakan jaminan yang memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi pekerja yang mengalami kecelakaan pada saat mulai berangkat bekerja sampai tiba kembali di rumah atau menderita penyakit yang berkaitan dengan pekerjaannya.[10] Kecelakaan kerja, sebagai salah satu jenis resiko kerja, sangat mungkin terjadi dimanapun dan alam bidang pekerjaan apa pun. Akibat dari kecelakaan kerja bermacam-macam, mulai dari luka ringan, luka parah, cacat sebagian, cacat fungsi, cacat total, bahkan meninggal dunia. Memberikan rasa aman dalam melakukan pekerjaan merupakan tanggung jawab pengusaha melalui pengalihan BPJS resiko kepada Ketenagakerjaan.

Tata cara pendaftaran kepesertaan (JKK) BPJS Ketenagakerjaan merupakan selaku berikut:

1.) Pengguna merupakan orang yang menerima upah, maka harus mendaftarkan diri kepada BPJS Ketenagakerjaan sesuai prosedur kepesertaan.
2.) Dalam melakukan pendaftaran, peserta sendiri yang harus melakukannya tanpa menggunakan perantara atau sekelompok tertentu yang dibuat oleh peserta.

3.) Pendaftaran dilakukan sendiri langsung oleh peserta melewati cabang BPJS kantor Ketenagakerjaan atau Kanal pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.
4.) Pendaftaran juga dapat dilakukan menggunakan perantara atau sekelompok tertentu yang telah dibentuk melewati kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan.[15]

Perlindungan kesehatan serta keselamatan kerja adalah merupakan bentuk kewajiban perlindungan hukum oleh pemberi kerja terhadap pekerja. Tanggung jawab perusahaan yang secara klasik dimaknai beorientasi semata pada profit oriented. Dengan kata lain, perusahaan bertanggung jawab untuk mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya demi kelangsungan kegiatan usaha usaha itu sendiri. Menyadari begitu pentingnya buruh bagi pemberi kerja, masyarakat dan pemerintah maka timbulah suatu pemikiran agar buruh dapat terjaga keselamatanya dalam bekerja. Perlindungan buruh/pekerja bisa dilaksanakan baik melalui jalan tuntutan ataupun dengan cara memperkokoh pengakuan terkait human rights berdasarkan norma norma yang berlaku.[16]

c. Jaminan Kematian (JK)

Jaminan Kematian (JK) diperuntukkan bagi ahli waris tenaga kerja peserta BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal dunia bukan karena kecelakaan kerja. JK Diperlukan untuk membantu meringankan beban keluarga dalam bentuk biaya pemakaman dan uang santunan.[17]

Iuran jaminan kematian ditanggung oleh pemberi kerja. Besarnya iuran jaminan kematian bagi peserta penerima upah ditentukan berdasarkan persentase tertentu dari upah atau penghasilan. Sementara, besarnya iuran jaminan kematian bagi peserta bukan penerima upah ditentukan berdasarkan jumlah nominal tertentu dibayarkan. Program jaminan kematian yang di bayarkan kepada ahli waris dari peserta yang meninggal dunia bukan karena kecelakaan kerja (meninggal karena sakit, kecelakaan di luar hubungan kerja, dan lain-lain)[18]

Tenaga kerja yang meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja akan mengakibatkan terputusnya penghasilan, dan sangat berpengaruh pada

kehidupan sosial ekonomi bagi keluarga yang ditinggalkan. Oleh karena itu, diperlukan jaminan kematian dalam upaya meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang. Sejalan dengan uraian di atas, [Sentanoe Kertonegoro] berpendapat: JKM pada prinsipnya merupakan unsur komplementer dari JHT. Jika karena suatu sebab, tenaga kerja meninggal dunia sebelum hari tua (*prematur death*) maka saldo tabungannya masih rendah, dalam hal demikian, santunan JKM akan menambah saldo JHT sehingga dapat memberikan jumlah peninggalan yang cukup berarti bagi ahli warisnya.[19]

d. Jaminan Pensiun (JP)

Jaminan Pensiun (JP) Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia, Manfaat pensiun adalah sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia.[20]

Program jaminan pensiun adalah pembayaran berkala jangka panjang sebagai subsitusi dari penurunan/hilangnya penghasilan kerena peserta mencapai usia tua (pensiun), mengalami cacat total tetap atau meninggal dunia. Jaminan pensiun nasional bertujuan mempertahankan tingkat konsumsi masyarakat ketika memasuki masa pensiun. Bagi pemerintah, program pensiun juga memiliki tujuan redistribusi pendapatan dan pengurangan tingkat kemiskinan. Karakteristik asuransi dari pensiun akan melindungi masyarakat dari ketidakpastian di masa yang akan datang.[21]

Pemberian uang pensiun memang identik khusus untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS). Tapi bagi karyawan swasta, fasilitas pensiun juga bisa diperoleh melalui BPJS Ketenagakerjaan. Besar uang pension yang diberikan tidak penuh atau tidak sama dengan besar gaji pokok perbulan.[6] Jaminan Pensiun jaminan sosial yang adalah bertujuan untuk mempertahankan derajat

kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

e. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

Pelaksanaan program Jaminan Kehilangan Pekerjaan merupakan bentuk perluasan program jaminan sosial dalam UU Cipta Kerja yang merupakan usulan dari pemerintah sebagai tambahan atas program jaminan sosial untuk pekerja/buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja. Dengan tujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat pekerja kehilangan pekerjaan sehingga pekerja dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak saat terjadi resiko akibat pemutusan hubungan kerja seraya berusaha mendapatkan pekerjaan kembali. Manfaat uang tunai diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan kemudian manfaat akses informasi pasar kerja dan manfaat pelatihan kerja diselenggarakan oleh pemerintah.[22]

Skema ini dibentuk demi keberlangsungan hidup yang layak bagi pekerja/buruh dan anggota keluarganya serta muncul sebagai salah satu peraturan turunan dari undang-undang cipta kerja. Adapun yang menjadi penerima manfaat dari program tersebut yaitu kepada seluruh peserta baik dengan status perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT) dan perjanjian kerja waktu tidak tertentu (PKWTT) dengan ketentuan terkena PHK. Kepesertaan pekerja dalam program jaminan kehilangan pekerjaan dibuktikan dengan diikutsertakannya pekerja/buruh pada program BPJS ketenagakerjaan lainnya. Pemerintah dalam hal ini memberikan manfaat yang dapat diperoleh oleh mantan pekerja/buruh yakni manfaat uang tunai, informasi pasar kerja, dan pelatihan kerja. Dengan adanya jaminan ini dapat dikatakan efektif dalam mengatasi tingkat pengangguran yang ada di Indonesia.[23]

Keberjalanan program jaminan kehilangan pekerjaan baru sebatas proses kepesertaan, belum ada pemberian manfaat, karena adanya ketentuan minimal masa iuran dan keaktifan peserta.Peserta jaminan kehilangan pekerjaan

adalah pekerja/buruh yang baru atau telah diikutsertakan oleh pengusaha ke dalam program jaminan sosial dan memenuhi persyaratan (eligibilitas), antara lain sebagai berikut:

1.) Berkewarganegaraan Indonesia dibuktikan dengan nomor induk kependudukan (NIK)
2.) Berusia kurang dari 54 (lima puluh empat) tahun pada saat mendaftar
3.) Memiliki hubungan kerja dengan pengusaha baik berdasarkan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT) atau perjanjian kerja waktu tidak tertentu (PKWTT)
4.) Pengecekan kepesertaan program jaminan sosial, yaitu pekerja yang bekerja pada skala usaha menengah dan besar telah diikutsertakan dalam program jaminan sosial JKN, JKM, JKK, JHT, dan JP atau sekurang-kurangnya dalam program JKN, JKM, JKK, dan JHT bagi pekerja yang bekerja pada skala usaha kecil dan mikro.[24]

2. Analisis Kebijakan BPJS Ketenagakerjaan

a. Jenis BPJS

Jenis BPJS terhadap jaminan ketenagakerjaan karyawan memiliki 2 jenis BPJS yang digunakan oleh karyawan, yaitu BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS kesehatan merupakan suatu asuransi kesehatan yang dimana akan memberikan suatu pelayanan terhadap orang yang memiliki BPJS kesehatan terutama terhadap karyawan perusahaan. BPJS ini memiliki sebuah tanggungan dalam pelayanan terhadap karyawan, seperti dalam soal biaya, yang dimana nanti ketika ada karyawan yang sakit dan dirawat dirumah sakit akan mendapatkan tepat kamar yang layak berdasarkan kelas yang disesuaikan terhadap besar gaji iuran si karyawan itu. pada BPJS ini banyak bisa diambil pada semua masyarakat, terutama pada perusahaan yang dimana untuk asuransi para karyawannya. Dengan melakukan pengecekan pada karyawan yang sudah terdaftar di BPJS tersebut. Jika ada karyawan yang belum terdaftar, maka pihak perusahaan wajib untuk mendaftarkannya.

BPJS ketenagakerjaan suatu perlindungan bagi para pekerja yang nantinya sewaktu-waktu ketika ada resiko kerja yang dapat mengancam keselamatan, kesehatan, ataupun kesejahteraan bagi pekerja. Dengan BPJS ini, perusahan harus diwajibkan untuk mendaftarkan para karyawannya yang bekerja tanpa terkecuali. Kenapa, karena BPJS ini akan mengcover semua kebutuhan cicilan yang diperlukan perusahaan terhadap asuransi.

b. Peraturan Yang Berlaku Mengenai BPJS Karyawan Kontrak

Pada BPJS ini, untuk peraturan sangat mengikat terhadap karyawan. Karena, pada BPJS kesehatan dan juga BPJS ketenagakerjaan sudah tertera pada undang-undang, yang dimana undang-undang tersebut memberitahukan kalau setiap anggota perusahaan harus wajib didaftarkan pada BPJS kesehatan dan juga BPJS ketenagakerjaan bagi karyawan tetap maupun pada karyawan kontrak. Supaya karyawan akan mendapatkan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian dan jaminan kesehatan terhitung saat perpanjangan kontrak dimulai.[25]

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Faktor-faktor pendukung sangat penting karna apabila faktor-faktor pendukung cukup memadai dan dapat berjalan lancar dengan efesien, maka pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan berjalan dengan lancar.

a. Faktor Internal
    1.) Pendekatan manajemen organisasi atau perusahaan secara keseluruhan
    2.) Ketersediaan fasilitas pendukung
    3.) Pengembangan sumber daya manusia
    4.) Lingkungan kerja dan tingkat keharmonisan hubungan kerja
    5.) Pola hubungan kerja
    6.) Insentif yang ditawarkan.
b. Faktor Eksternal
    1.) Kesadaran pejabat dan petugas yang terlibat dalam pelayanan
    2.) Peraturan yang menjadi landasan kerja pelayanan

3.) Alat dan system yang terorganisir yang memfasilitasi kegiatan pelayanan

4.) Keterampilan tugas dan fasilitas untuk melaksanakan tugas pelayanan.[5]

Adapun faktor yang disebutkan diatas akan memungkinkan setiap karyawan menumbuhkan loyalitas dan integritas, sehingga menghasilkan pelayanan yang prima.

4. Strategi Peningkatan Pelayanan

a. Strategi Implementasi

Strategi implementasi ini merupakan strategi tahap awal atau permulaan dalam pelaksanaan strategi komunikasi oleh perusahaan. Dimana, pada tahap ini perusahaan menentukan program dan kegiatan, menetapkan tujuan, mengenali audiens, dan mengembangkan pesan. Tahap implementasi ini merupakan kunci susksesnya manajemen strategi. Dalam hal ini pihak BPJS Ketenagakerjaan telah melakukan persiapan-persiapan awal dari melakukan observasi, rapat internal, menetapkan metode, melakukan pendekatan dengan masyarakat, serta menghubungi kepala serikat atau orang di percaya dapat mengumpulkan anggotanya atau masyarakatnya daripada melakukan sosialisasi secara *door to door* kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk mengumpulkan masyarakat agar lebih efisien mengikuti sosialisasi tentang manfaat penggunaan jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan dan menggunakan programnya.

b. Strategi Pendukung

Strategi pendukung ini merupakan tahapan pendukung dari tahapan implementasi tersebut. Dalam tahapan strategi pendukung ini perusahaan melatih para pembawa atau penyebar pesan, serta mengembangkan semacam tata aturan dalam penyebarluasan informasi kepada audiens. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang bertugas turun lapangan untuk melakukan sosialisasi sebelumnya telah mendapat pelatihan dan terus mengingatkan para petugasnya agar selalu menerapkan *standar operational prosedur* di setiap pekerjaan-pekerjaan yang dilakukannya. Pada sektor Bukan Penerima Upah

(BPU), tim yang turun ke lapangan menyampaikan informasi-informasi dengan sesederhana mungkin sehingga masyarakat peserta sosialisasi mudah menyerap apa yang disosialisasikan.

c. Strategi Integrasi

Strategi integrasi menggambarkan mengenai upaya yang dapat membantu tercapainya tujuan yang harus dimiliki. Tahapan stretegi integrasi ini di antaranya melengkapi sumber daya, mengintegrasi komunikasi melalui organisasi, dan mendukung komunikasi pada level kepemimpinan.[26]

5. Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik menjadi suatu keharusan bagi pemerintah sebagai bentuk adaptasi dari perkembangan teknologi informasi. Salah satu instansi pemerintah penyedia pelayanan publik yaitu BPJS Ketenagakerjaan dengan meluncurkan inovasi aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) pada tahun 2021 untuk meningkatkan klaim pelayanan pada masyarakat yang akan datang. Inovasi JMO (Jamsostek *Mobile*) merupakan bentuk kelanjutan pengembangan dari aplikasi BPJSTKU yang diluncurkan pada tahun 2016.[27]

Aplikasi ini memberikan informasi mengenai jaminan perlindungan yang diperoleh peserta mulai dari jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan program terkini khususnya jaminan terhadap kehilangan pekerjaan. Melalui pengumuman dan update berkala, JMO memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban peserta sehubungan dengan program BPJS ketenagakerjaan. Aplikasi ini juga dihadirkan agar para pekerja dapat dengan mudah memanfaatkan layanan BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus mengantri atau harus mendatangi Kantor BPJS Ketenagakerjaan.[28]

6. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012: 173) mendefinisikan, Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen antara layanan yang mereka terima atau peroleh. Lupiyoadi (2013:212)

mengemukakan, kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.[3]

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml dalam Lupiyoadi,2001.[29]

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik *(tangibles)*, reliabilitas *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(emphaty)*.[30] Meningkatkan kualitas layanan dapat membantu pengusaha membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan mereka. Ketika harapan pelanggan terpenuhi, mereka merasa dihargai dan puas dengan pembelian mereka. Penyedia layanan harus berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pengalaman yang nyaman dan menyenangkan. Mengabaikan atau memperlakukan pelanggan dengan buruk dapat merusak reputasi bisnis, jadi penting untuk memprioritaskan layanan yang baik. Umpan balik positif dari pelanggan yang puas terhadap pelayanan dapat menyebabkan bisnis berulang dan meningkatkan kesuksesan bagi perusahaan.

Menurut Subagyo (2010) terdapat lima dimensi pelayanan yang biasa dikenal dengan rater, kelima elemen kunci itu adalah sebagai berikut:

a. Bukti fisik (*Tangiable*)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Indikatornya mencakup:

1.) Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman
2.) Gedung/kantor yang memadai dan nyaman
3.) Profil petugas yang ramah dan rapih

b. Kehandalan (reliability)

Yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan, memuaskan. dan indikatornya mencakup:

1.) Ketepatan pelaksanaan layanan
2.) Kesesuai pelaksanaan dengan prosedur
3.) Konsisten tidak pilih kasih

c. Daya tanggap (responsiveness)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para nasabah/pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

d. Jaminan (Assurance)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf/karyawan (bebas dari bahaya resiko dan keraguan), indikatornya mencakup:

1.) Kemampuan petugas
2.) Keramahan petugas
3.) Kepercayaan pelanggan
4.) Keamanan pelanggan

e. Empati (empathy)

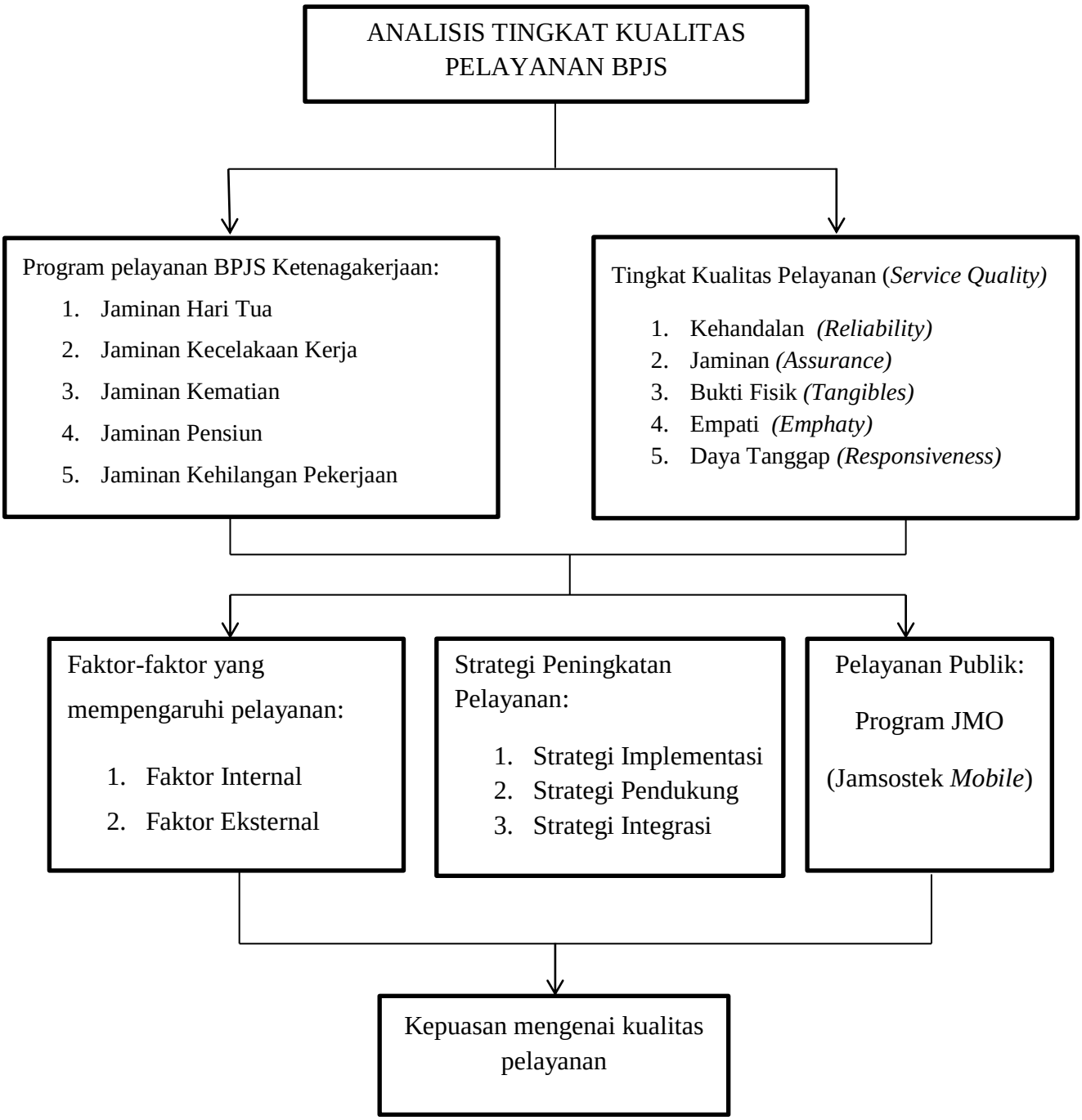
Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi serta pelanggan, kepentingan memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.[31]

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh [Loktavia 2023] menyimpulkan bahwa Pertama, aspek kehandalan layanan telah

terpenuhi dengan baik, terlihat dari kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan melalui komunikasi yang jelas dan ketepatan dalam proses dan waktu pelayanan. Kedua, dalam hal daya tanggap, pegawai selalu memberikan respon cepat, tepat, dan tanggap terhadap keperluan peserta. Ketiga, aspek jaminan layanan juga dinilai baik, dengan kemampuan pegawai meyakinkan peserta program jaminan mengenai ketenagakerjaan. Aspek empati juga sudah cukup baik namun masih memerlukan evaluasi dan perbaikan. Terakhir, dalam hal bukti fisik, BPJS Ketenagakerjaan telah menyediakan fasilitas yang nyaman, pegawai berseragam rapi dan bersih, serta menggunakan teknologi dan system informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.[32]

B. Kerangka Konsep

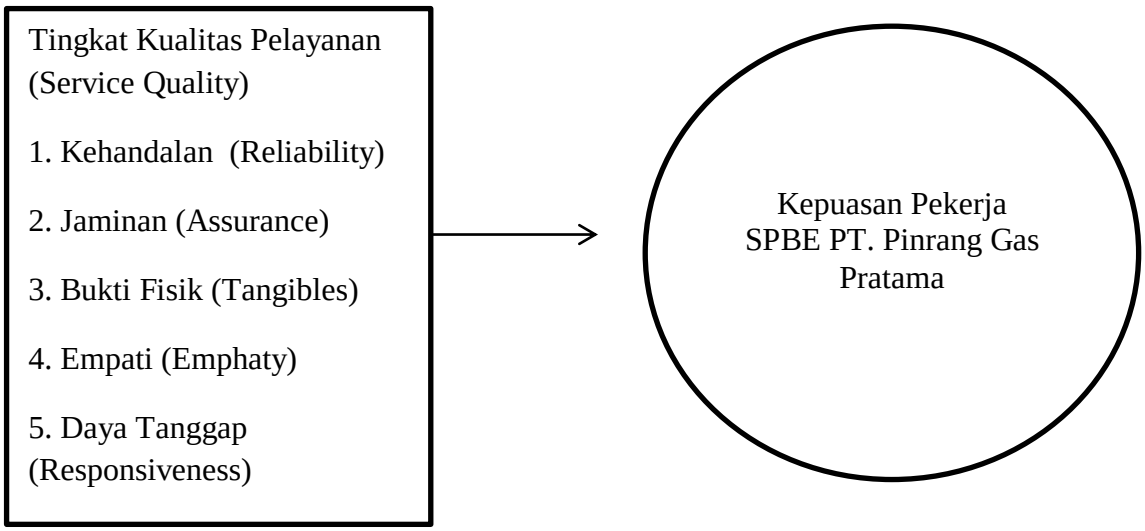
Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



1. 1 Kerangka Konsep Penelitian

C. Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Keterangan:

: Variabel Independent

: Variabel Dependent

1. 2 Kerangka Pikir Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Adapun observasi yang dilakukan seperti mengamati analisis tingkat kepuasan pekerja terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di SPBE PT.Pinrang Gas Pratama.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SPBE PT Pinrang Gas Pratama, Jln Poros Pare-Pinrang, Lappa-Lappa'e, Kel. Tellumpanua, Kec.Suppa, Kab. Pinrang. Pada bulan Februari sampai Juni 2024.

C. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah semua yang terkait dengan objek penelitian yaitu sebanyak 10 orang. Dimana informan penelitian ini yaitu pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama Kab.Pinrang yang terdiri dari Manajer, 2 administrasi, 4 driver dan 3 teknisi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Jenis Data

Data yang dikumpulkan dibagi menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dilapangan dari sumber atau objek yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan peneliti. Selain itu, pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara langsung dilapangan untuk mengumpulkan data tentang kondisi ataupun keadaan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Puskesmas Suppa.

2. Data Sekunder dapat berupa data pelengkap ataupun penunjang yang diperoleh dari dokumen, arsipan, peta, foto, *softcopy*, ataupun *hardcopy* yang diperoleh dari penelitian terdahulu maupun data perusahaan dan instansi kesehatan setempat yang berhubungan dengan tujuan penelitian.

Cara Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dengan melakukan wawancara. Observasi langsung ataupun biasa disebut dengan metode survey yang digunakan untuk mendapatkan data dengan wawancara langsung. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disediakan sebelumnya untuk mengumpulkan data.

E. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data, instrument dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi yaitu mengamati secara langsung tempat atau lokasi kejadian dan objek penelitian melalui observasi dimana peneliti mengumpulkan data mengenai suatu masalah tertentu dengan cara observasi langsung. Data yang diperoleh dari observasi yang dilakukan adalah mengamati secara langsung proses pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Puskesmas Suppa.
2. Pedoman wawancara disertai pertanyaan-pertanyaan untuk melakukan wawancara. Wawancara dilakukan antara dua orang atau lebih dan dilakukan secara lisan antara *interviewer* atau *interview* untuk memperoleh informasi. Pertanyaan yang digunakan yaitu pertanyaan untuk menggali lebih dalam mengenai topik permasalahan.
3. Alat dokumentasi yang digunakan peneliti pada saat wawancara adalah *Smartphone* serta menggunakan alat tulis berbagai pertanyaan lembar pertanyaan yang telah disiapkan.

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara diolah secara manual dan hasil wawancara dikelompokkan sesuai tujuan penelitian. Kemuadian disajikan dalam bentuk analisis isi *(content analisis)* dan penjelasan yang diberikan dalam bentuk triangulasi data sesuai dengan pedoman atau standar yang ada. Triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

   Triangulasi Sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

2. Triangulasi Teknik

   Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian dicek dengan wawancara.

3. Triangulasi Waktu

   Triangulasi waktu dapat mempengaruhi kredibilitas suatu data. Data yang diperoleh dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid. Untuk itu pengujian kredibilitas suatu data harus dilakukan pengecekan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada waktu atau situasi yang berbeda sampai mendapatkan data yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

SPBE (Stasiun Pengisian Bulk Elpiji) ialah sarana khusus sebagai perpanjangan dari Pertamina (PERSERO) yang berfungsi untuk menyalurkan LPG (*Liquid Petroleum Gass)* kepada masyarakat. SPBE PT. Pinrang Gas Pratama merupakan cabang dari SPBE PT. Sumber Gas Pratama Kabupaten Sinjai mulai beroperasi pada tahun 2020, yang bertempat di Jalan Poros Pare-Pinrang, Btn Lappa-lappa'e, Kec. Suppa, Kab. Pinrang.

SPBE PT. Pinrang Gas Pratama mempunyai luas wilayah 7.600m dan memiliki Ruang Administrasi, Tempat Pengisian Elpiji, dan Rest Area untuk para pekerja. Perusahaan telah bermitra dengan BPJS Ketenagakerjaan sejak awal diresmikan.

Karakteristik Informan

Dalam penelitian ini teknik untuk pengambilan data yang akurat dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara secara mendalam dan Dokumentasi terhadap informan yang terkait dengan Tingkat Kepuasan Pekerja Terhadap Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di SPBE PT. Pinrang Gas Pratama. Untuk penelitian ini memiliki 10 informan yang terdiri dari Manajer SPBE PT. Pinrang Gas Pratama dan 9 pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama yang sudah menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Tabel 1 KARAKTERISTIK INFORMAN

No	Inisial Informan	Jenis kelamin	Umur	Pendidikan	Jabatan
1	SM	L	35	S1	Manajer
2	T	L	25	S1	Administrasi
3	AN	L	26	S1	Administrasi
4	AV	L	28	SMA	Driver

5	FY	L	30	SMA	Driver
6	MA	L	27	SMA	Driver
7	SI	L	24	SMA	Driver
8	AS	L	28	SMA	Teknisi
9	BA	L	31	SMA	Teknisi
10	MI	L	25	SMA	Teknisi

Sumber: Data Sekunder

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa karakteristik informan, dilihat dari jenis kelamin dari 10 informan hanya memiliki jenis kelamin Laki-laki, menurut umur dari 10 informan mulai dari 23 sampai 40, sedangkan menurut Pendidikan dari 10 informan kebanyakan SMA dan SMP.

B. Hasil Penelitian

Dari hasil wawancara dengan 10 informan akan dilakukan analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pernyataan dari informan diperkuat dengan Observasi, wawancara dan dokumentasi.

Reliability

Reliability ialah mengenai masalah tata cara pelayanan yang tepat, pengobatan pelayanan secara cepat, bertanggung jawab atas jadwal pelayanan yang ada di Puskesmas dapat dilakukan dengan tepat. Hal ini berarti, jika pekerja mendapatkan layanan prosedur BPJS Ketenagakerjaan dengan baik, mudah dan cepat di Puskesmas mereka tidak akan memerlukan usaha yang keras dan lebih banyak waktu untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Adapun kutipan hasil Wawancara bersama beberapa informan terkait Pertanyaan: Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Puskesmas Suppa?

"Dalam pelayanannya termasuk bagusji, karna pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas tidak harus jeki lama menunggu, cepat jeki juga natanggapi kalau ada kesulitanta berobat" (FY.d.30tahun)

"Kalau prosedur pelayanannya pasien BPJS adaji salihat dek dan menurut saya pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas juga sesuai prosedurmi, karna waktu kemarin datangka sebagai pasien BPJS Ketenagakerjaan haruski bawa kartuta dan ambil nomor antrian di loket setelah itu mendaftarki dan antri. Jadi pelayanannya sudah seperti aturan yang begituji memang" (SI.d.24tahun)

"Saya tidak terlalu tahu yang dimaksud prosedur dek karna saya juga waktuku berobat tidak ditanyaka ji tentang prosedur, kalau caranya berobat kutahuji dek, pertama berobatka belum tahuka bagaimana-bagaimana tapi sekarang kutahumi, kalau prosedur pelayanannya ya baikji dan sesuai dengan aturan yang ada, tata cara berobat di Puskesmas ji ku tahu dek kalau bahasa-bahasa prosedur kurang mengertika juga" (AN.adm.26tahun)

"Kalau saya pelayanan petugasnya lumayan bagusji, cuman kalau sudah meki ambil nomor antrian ditunggupi dulu datang dokter sekitar 1 jam jadi agak jengkelki juga menunggu karna sedikitji juga pasien tapi haruski memang sabar" (T.adm.25tahun)

Dari hasil wawancara diatas yang menjadi kelebihan dalam pelayanan Puskesmas terhadap pekerja yaitu tata cara pelayanan dan prosedur pelayanan diberikan oleh petugas sudah tepat dan baik namun dalam hal berobat pasien harus menunggu paling lambat 1 jam karna adanya jadwal dokter yang tidak tepat.

Adapun pernyataan selanjutnya dari kutipan hasil wawancara antara penulis dengan beberapa informan terkait dengan Pertanyaan: Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan?

"Kalau mengenai layanannya seperti aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) kadang susahki login kembali di akunta selaluki dapat pemberitahuan bahwa NIK sama emailku sudahmi digunakan, biasa juga lambat pencairan saldo" (AV.d.28tahun)

"Kalau dari segi kemudahannya mengakses layanan JMO (Jamsostek Mobile) tentu sangat mudah dan gampangji bagi saya tergantung dari teman-teman karena kan ada yang cepat mengerti ada juga tidak, tapi kalau saya gampangji apalagi banyakmi juga fitur-fitur yang tersedia bisa meki juga daftar online, ambil nomor antrian secara online jadi tidak ribet meki lagi ke Puskesmas menunggu, dan bisaki juga cek saldo"(BA.t.31tahun)

"Kalau masalah fiturnya sudah tersedia semuami di aplikasi dek, jadi kalau mauki cari informasi mengenai program-programnya BPJS Ketenagakerjaan ada semuami disitu, sangat membantu sekali dan memudahkan bagi kita yang pekerja"(MI.t.25tahun)

Berdasarkan hasil kutipan Wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan BPJS Ketenagakerjaan sudah mengalami peningkatan yang baik, dimana dalam penggunaan layanannya sangat memberikan kemudahan bagi setiap pekerja, lengkapnya fitur-fitur yang ada dalam aplikasi JMO mempermudah pekerja dalam mendapatkan informasi atau layanan yang dibutuhkan dan dengan lengkapnya menu atau fitur yang ada tersebut maka tidak membutuhkan waktu yang lama lagi untuk mendapatkan pelayanan, akan tetapi untuk masalah mudah atau tidaknya, mengakses layanan tersebut tergantung pada diri sendiri bagaimana mereka cepat tanggap mengerti atau paham dengan layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Assurance

Jaminan dapat diukur melalui indikator rasa aman serta terjaminnya peserta atau pasien ketika melakukan perawatan, serta dapat menumbuhkan rasa kepercayaan kepada peserta, petugas harus berpengalaman, ramah, sopan dan terlatih dalam hal melakukan pelayanan atau pengobatan serta mampu mengatasi keluhan-keluhan peserta mengenai kondisinya. Adapun kutipan hasil Wawancara bersama beberapa informan terkait Pertanyaan: Bagaimana

kesopanan dan keramahtamahan petugas Puskesmas Suppa dalam memberikan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan?

"Menurutku, kurang sopan karna kadang marah-marah mungkin yah pake BPJS jeki tapi tidak tahu juga bisa jadi dari karakternya petugasnya atau mungkin beda status sosial beda pelayanan, tapi seharusnya tidak begitu sih" (MA.d.27tahun)

"Kalau saya baikji, ramahji juga bagus pelayanannya" (BA.t.31tahun)

"Menurutku, saya kemarin waktu darika seperti kayak nabentakki tapi beda-beda kadang ada petugas yang baik, kadang juga ada yang sombong saya kemarin mau jeka cek kesehatan nasuruhka dulu menunggu baru tidak sopan caranya menegur" (AS.t.28tahun)

"Menurut saya baikji dalam memberikan pelayanan kepada pengguna BPJS Ketenagakerjaan" (MI.t.25tahun)

"Kalau saya dek dalam melayani pasien BPJS baikji cara pelayanannya, walaupun BPJS ji dipake dan setiap berobatka selaluka pake kartu BPJS Ketenagakerjaan tetapi tetap jeka nalayani dengan baik" (T.adm.25tahun)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar informan menyatakan kurangnya kesopanan dan keramahtamahan petugas dalam melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan. Akan tetapi, tidak semua petugas di Puskesmas memberikan pelayanan yang kurang baik mungkin hanya dibagian unit tertentu saja atau dikarnakan adanya perbedaan karakter antar petugas dalam melayani.

Adapun pernyataan selanjutnya dari kutipan hasil wawancara antara penulis dengan beberapa Informan terkait dengan Pertanyaan: Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam klaim BPJS Ketenagakerjaan?

"Menurutku agak sulit, kemarin darika kantor cabang semua berkasku

ditolak dan masih dipersulit, sama jadwal wawancaranya juga lama sekali kalau mauki klaim BPJS Ketenagakerjaanta" (FY.d.30tahun)

"Lama sekali kalau mauki klaim, kemarin pengajuan wawancaraka untuk klaim JHT biasa ada 2 bulan baruki direspon" (MI.t.25tahun)

"Kalau menurutku susah gampang tergantung dari sistemnya mungkin karna kadang error aplikasi JMO, biasa mauki cairkan saldota dipersulitki, saya kayaknya adami satu bulan lebih belum klaim BPJS Ketenagakerjaanku"(AN.adm.26tahun)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa informan menyatakan banyaknya kesulitan dalam klaim BPJS Ketenagakerjaan dikarnakan adanya permasalahan system dan lambatnya pihak BPJS Ketenagakerjaan dalam melayani pesertanya.

Tangibles

Bukti fisik (*tangible*) ialah suatu kemampuan BPJS Ketenagakerjaan dan Puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal. Bukti fisik berkenaan dengan fisik, fasilitas layanan, pelayanan atau perlengkapan, sumber daya manusia. Adapun pernyataan dari hasil kutipan wawancara dari beberapa Informan dengan penulis terkait Pertanyaan: Bagaimana fasilitas bagi pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan di Puskesmas Suppa?

"Menurutku fasilitasnya lumayan bagusji dek, rapi semuaji juga petugas-petugasnya, lokasi puskesmas juga sangat mudah untuk dijangkau masyarakat karna tempatnya dipinggir jalan rayaji" (AN.adm.26tahun)

"Kalau saya perlu ditingkatkan lagi fasilitasnya, masih ada beberapa peralatannya kurang lengkap karna kemarin saya mauka cek darah tapi belum ada alatnya disitu dek, dan untuk kamar mandinya juga kurang seharusnya ada 2 kamar mandi apalagi kamar mandinya juga kurang bersih" (MI.t.25tahun)

"Menurut saya perlu ditingkatkan lagi fasilitasnya seperti di ruang tunggu, bagusji memang rapi dan bersih, tapi kurang luas apalagi banyak pasien mengantri sehingga tidak muatki saya kemarin diluar jeka menunggu karna banyak sekali orang di dalam ruangan dan berdesak-desakkan, serta agak panas juga karna tidak ada AC cuman kipas angin"(AV.d.28tahun)

"Fasilitas sama peralatannya bagus semuaji, tapi kalau masalah kayak tempat parkirnya menurut saya itu paling perlu diperhatikan dek, karna tidak ada tukang parkirnya disana padahal rawan sekali pencuri motor dan mobil juga tidak bisa masuk. Seharusnya disediakan tempat parkir khusus, jadi kita kalau pergiki berobat tidak was-was meki kalau hilang motorta" (AS.t.28tahun)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara dari beberapa Informan diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan peralatan sudah baik, tetapi memang masih ada beberapa yang belum memenuhi harapan pasien, yaitu: harus diperluas dan diberikan fasilitas yang memadai seperti AC, dan tukang parkir untuk menjaga kendaraan bagi para pasien yang berobat.

Adapun pernyataan selanjutnya dari kutipan hasil wawancara antara penulis dengan beberapa informan terkait dengan Pertanyaan: Apakah Anda puas dengan tanggapan dan penyelesaian masalah BPJS Ketenagakerjaan?

"Kalau saya cukup puas, karna BPJS Ketenagakerjaan sudah adami websitenya jadi tidak perlu meki ke kantor cabang kalau ada masalahta langsung dilihat saja websitenya ada semuami informasi tentang program BPJS Ketenagakerjaan disitu" (T.adm.25tahun)

"Menurut saya puas jeka karna tidak perlu meki repot-repot bawa berkas datang ke kantor cabang, cukup mengeluhki saja di website BPJS Ketenagakerjaan kalau ada kendalata, tapi kadang lambatki direspon dan biasanya error juga JMO" (AN.adm.26tahun)

"Puas ji dek, saya jarang jeka dapat kendala kalau mauka akses layanan BPJS Ketenagakerjaan karna biasanya kalau kupake kartuku sekedar untuk berobat dan layanan JMO untuk cari informasi ji" (FY.d.30tahun)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa informan sudah cukup puas dalam penyelesaian masalah yang dialami, karna BPJS Ketenagakerjaan sudah cepat tanggap dalam menanggapi pesertanya meskipun ada beberapa informan yang mengalami kendala dalam mengakses JMO (Jamsostek *Mobile*).

Emphaty

Empati dapat diukur melalui indikator pelayanan, memberikan keramahan tanpa memandang status, dapat memberi perhatian lebih pada setiap pasiennya, dan memberikan pengertian terhadap setiap keluhan yang dialami. Adapun pernyataan dari hasil kutipan wawancara dari beberapa Informan dengan penulis terkait Pertanyaan: Bagaimana tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan BPJS Ketenagakerjaan di Puskesmas Suppa?

"Kalau masalah dibeda-bedakan tidakji dek, pelayanannya antara sesama pasien yang pake kartu BPJS Ketenagakerjaan dengan yang tidak punya sama semuaji, cuman begituji beda-beda petugasnya yang layaniki karna kemarin ada teman disini yang katanya dibedakan karna disuruh menunggu lama" (AS.t.28tahun)

"Kalau menurutku dek, sama semuaji tidak membeda-bedakanji pelayanannya karna setahuku saya semua pasien yang datang berobat dilayaniji, kalau disuruhki antri ya antriki cuman bedanya kalau ada pasien yang umum itu memang disuruh membayar sedangkan kita yang pake BPJS Ketenagakerjaan tidak adaji yang perlu dibayar" (SI.d.24tahun)

"Tidak tauka saya kalau masalah tanggung jawabnya atau yang kayak dibeda-bedakan pasien, tapi setiap datangka berobat selaluji pake kartu BPJS Ketenagakerjaanku itupun jarangji dek tapi dilayani dengan baik jeka kurasa, tapi kalau masalah yang lain kurang tauka bagaimana dengan pelayanan lainnya" (AN.adm.26tahun)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab dan perhatian yang didapatkan Informan kepada petugas Puskesmas sudah baik dan sama, tidak membeda-bedakan status atau golongan, ras, dan agama, serta tidak membedakan antara pasien yang memakai kartu BPJS Ketenagakerjaan dan pasien umum.

Adapun pernyataan selanjutnya dari kutipan hasil wawancara antara penulis dengan beberapa Informan terkait dengan Pertanyaan: Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap proses klaim BPJS Ketenagakerjaan?

"Menurut saya kurang puas ya dek, perlu ditingkatkan lagi masalah klaimnya BPJS Ketenagakerjaan apalagi saya juga kurang mengerti kalau ada kendalaku apalagi apikasinya akhir-akhir ini sering error" (BA.t.31tahun)

"Cukup puas kalau saya, karna biasa susahki login jadi masalah pencairannya selalu tertunda kadang butuh waktu 2 bulan itupun haruski memang usahakan datang kekantor cabang untuk melapor karna kalau sekedar pengajuan di website menurutku tidak cukup membantu" (AV.d.28tahun)

"Menurut saya puas jeka, selama kupakai BPJS Ketenagakerjaanku jarang jeka dapat kendala mungkin karna tidak terlalu kuperhatikan juga" (MI.t.25tahun)

"Menurut saya puasji, karna jarangka pakai kartuku dek sekedar untuk berobatji saja dan kebetulan baru-baruka juga dapat ini kartu dari

Perusahaan jadi masih awal sekali kupakai, saya juga belum kutahu sekali proses klaimnya BPJS Ketenagakerjaan" (MA.d.27tahun)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian Informan sudah puas dalam proses klaim BPJS Ketenagakerjaan, namun masih ada beberapa informan yang mengalami sedikit kendala dikarnakan kurangnya pengetahuan dalam mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Responsiveness

Responsiveness (Daya Tanggap) ialah suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada peserta, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Adapun pernyataan dari hasil kutipan wawancara dari beberapa Informan dengan penulis terkait dengan Pertanyaan: Bagaimana kedisiplinan petugas Puskesmas Suppa dalam memberikan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan?

"Menurut saya, pegawainya sudah memberikan pelayan yang baik dan merespon dengan baikji juga, kalau ada apa-apa cepat semuaji bergerak petugasnya layaniki" (SI.d.24tahun)

"Kalau soal responnya bagus sekalimi, disiplin semuaji juga meskipun pake kartu BPJS Ketenagakerjaan bisa jeki dilayani dengan baik dari petugas Puskesmas dan respon yang diberikan juga sangat ramah" (T.adm.25tahun)

"Tanggapan pegawai di Puskesmas sangat ramah, baik dan murah senyumji" (AN.adm.26tahun)

"Kalau menurut saya dek bagusji saat pertama kaliku berobat, tapi waktu yang kedua kalinya dapatka pegawai yang agak jutek, tapi kalau masalah tanggapannya di Puskesmas sangat baikji dan napermudah jeki juga kalau ada kendalata dalam berobat pake kartu BPJS Ketenagakerjaan"

(AS.t.28tahun)

"Cukup ramahji, murah senyum juga pegawainya dan cepat tanggap" (FY.d.30tahun)

Berdasarkan pernyataan yang dijelaskan oleh Informan bahwa pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam menanggapi, menyampaikan dan melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan. Informan juga mendapatkan tanggapan yang jelas, dipermudah dan tidak menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan.

Adapun pernyataan selanjutnya dari Informan kepada penulis terkait dengan Pertanyaan: Apakah ada usulan atau perbaikan yang ingin Anda berikan untuk meningkatkan kualitas layanan?

"Kalau saya dek usulanku mengenai system onlinennya seperti aplikasi JMO susah sekali diakses jadi perlu mungkin ada perbaikan dari BPJS Ketenagakerjaan untuk perbaiki itu sistemnya, biasanya juga kalau mauki pencairan dialihkanki ke websitenya itupun juga kadang masih error" (FY.d.30tahun)

"Usulan saya mungkin perlu dimaksimalkan layanan customer service via telepon karna kalau sekedar website kadang masih error" (SI.d.24tahun)

"Kalau saya dek mungkin perlu lagi diperhatikan masalah system onlinennya sama proses klaim BPJS Ketenagakerjaan karna sebagian besar kita pekerja disini yang pake kartu kurang pahamki pakei karna Perusahaan langsung nakasi saja jeki tanpa ditanyaki bagaimana cara pakainya" (AV.d.28tahun)

"Menurut saya proses pencairannya perlu ditingkatkan lagi" (BA.t.31tahun)

"Perlu ditingkatkan lagi, kemarin saya mau klaim tapi susah sekali untuk login di websitenya jadi perlu perbaikan lagi supaya bisaki juga klaim tanpa kendala" (T.adm.25tahun)

"Menurut saya masih banyak yang perlu diperbaiki, jadi usulan saya disistemnya itu susah sekali mauki login atau pencairan selalu gagal kan biasanya kalau mauki pencairan biasa dialihkanki ke websitenya itupun juga masih dipersulit jadi mungkin itu yang perlu diperhatikan" (MI.t.25tahun)

"Menurut saya, dibagian pencairan dengan proses login itu yang selalu bermasalah karna kadang error entah jaringan yang jelek atau bagaiamana, tapi kemarin saya coba di hp lain untuk cek akunku sempat hp saya yang bermasalah atau jaringanku tapi sama-samaji dek, memang dari servernya yang jelek" (AN.adm.26tahun)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam perbaikan dan usulan mengenai kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan masih banyak yang perlu diperhatikan dan diperbaiki, yang menjadi kendala dan hambatannya yaitu: permasalahan sistem yang tidak baik, pencairan yang dipersulit, dan kurangnya sosialisasi pihak BPJS Ketenagakerjaan kepada Perusahaan yang mengakibatkan beberapa pekerja minim informasi dan pengetahuan mengenai cara mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Adapun pernyataan selanjutnya dari kutipan hasil wawancara antara penulis dengan beberapa informan terkait dengan Pertanyaan: Apakah Anda memanfaatkan layanan edukasi atau informasi yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan?

"Menurut saya, sangat bermanfaat sudah adami juga aplikasinya jadi tidak perlu meki repot-repot cari informasi tinggal dibuka saja layanannya ada semuami disitu" (AN.adm.26tahun)

"Sangat bermanfaat dek, gampang meki juga cek saldo atau pengaduan kalau ada kendalata karna tidak repot meki datang ke kantor cabang untuk mengantri" (BA.t.31tahun)

"Menurut saya sangat bagus dan bermanfaat dengan adanya layanan aplikasi JMO tidak perlu meki datang ke kantor cabang panas-panas dan antri kalau ada kendalata apalagi kalau mauki pergi berobat tidak perlu meki juga menunggu karna sudah memang meki ambil nomor antrian" (FY.d.30tahun)

"Kalau saya dek sangat bermanfaat sekali karna bisaki dapat banyak informasi mengenai cara berobat dengan kartu BPJS Ketenagakerjaan dan bisaki juga cek saldo ataupun pengajuan klaim, yah meskipun kadang susahki akses websitenya ataupun layanan onlinennya"(AS.t.28tahun)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa beberapa Informan sudah memanfaatkan pelayanan edukasi dan informasi yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan melalui layanan digital yaitu JMO *Mobile*, yang memudahkan pekerja mendapatkan beberapa informasi dan memenuhi kebutuhannya. Dengan adanya layanan digital tersebut pekerja sudah tidak lagi bersusah payah harus ke kantor cabang untuk mengantri dalam proses pengklaiman, namun masih ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki karna adanya permasalahan sistem yang terkadang error.

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan penulis kepada beberapa Informan yaitu Pertanyaan: Apakah ada hal-hal yang ingin Anda sampaikan dengan layanan BPJS Ketenagakerjaan?

"Kalau saya dek, cukup ituji sistemnya yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi" (SI.d.24tahun)

"Menurut saya, BPJS Ketenagakerjaan memudahkan sekali bagi kita yang pekerja selain bisa dipake berobat banyak juga manfaat lainnya yang bisa

kita pakai" (T.adm.25tahun)

"Tidak banyakji dek yang bisa kusampaikan tentang layanannya, sebenarnya saya sangat memanfaatkan semua program-programnya BPJS Ketenagakerjaan, setelah dikasika sama Perusahaan langsungmi juga kupakai berobat" (AN.adm.26tahun)

"Selama saya pakai kartuku, Alhamdulillah sejauh ini selaluji aman-aman dan tidak ada kendala sama sekali, yang ingin saya sampaikan tetap pertahankan kualitasnya" (MA.d.27tahun)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa beberapa Informan telah mengusulkan agar BPJS Ketenagakerjaan mengadakan perbaikan sistem untuk mempermudah pekerja mengakses layanan yang disediakan dan Informan juga telah menyampaikan bahwa mereka sudah cukup puas menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan dalam berobat serta mencari informasi lainnya.

Selanjutnya hasil wawancara bersama penulis dengan Manajer mengenai kerja sama Perusahaan SPBE PT. Pinrang Gas Pratama dengan BPJS Ketenagakerjaan, Pertanyaan: Apakah Perusahaan Anda telah bermitra dengan BPJS Ketenagakerjaan dalam menyediakan jaminan sosial bagi para pekerja?

"Iya, sudah bermitra dan sudah berjalan selama 3 tahun. Awal disediakannya BPJS Ketenagakerjaan hanya untuk staff bagian tertentu saja, tapi kemudian berjalannya waktu kami usahakan untuk mendaftarkan para pekerja dibagian lainnya" (SM.m.35tahun)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Perusahaan telah bermitra dengan BPJS Ketenagakerjaan dan sudah berjalan selama 3 tahun, adapun pada saat awal disediakannya jaminan sosial di Perusahaan hanya diberikan kepada staff bagian tertentu saja seperti contohnya: Administrasi

dan Asisten Manajer, namun dengan adanya peningkatan kebijakan Perusahaan para pekerja di bagian lainnya telah diberikan jaminan sosial.

Pertanyaan selanjutnya oleh penulis kepada Manajer Perusahaan yaitu: Apa alasan utama Perusahaan Anda memilih bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan?

"Tentunya wajib bagi Perusahaan memberikan jaminan sosial bagi para pekerjanya, dan itu termasuk alasan utama saya dek sebagai Manajer. Kemudian meringankan beban juga bagi Perusahaan karna dengan adanya BPJS Ketenagakerjaan pastinya untuk melindungi karyawan dari banyaknya risiko, selain itu BPJS Ketenagakerjaan bukan saja sekedar dipakai berobat, para pekerja bisa mendapatkan jaminan-jaminan yang sudah disediakan supaya mereka yang bekerja lebih aman dan tenang. (SM.m.35tahun)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa alasan utama Perusahaan memilih bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan yaitu agar pekerja terhindar dari risiko ketidakpastian dan kemungkinan buruk. Dengan mendaftarkan pekerja sebagai peserta, Perusahaan telah mengalihkan pertanggungan risiko dan pertanggung jawabannya kepada BPJS Ketenagakerjaan, dengan demikian Perusahaan dapat mengurangi beban biaya dikemudian hari apabila kecelakaan kerja atau kematian menimpa pekerjanya, selain itu BPJS Ketenagakerjaan juga memberikan jaminan masa depan kepada pekerja agar mereka bisa lebih aman dan nyaman dalam bekerja. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut loyalitas karyawan terhadap Perusahaan akan semakin meningkat.

Pertanyaan selanjutnya oleh penulis kepada Manajer Perusahaan yaitu: Bagaimana Anda mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja di Perusahaan Anda?

"Sebenarnya saya selama menjabat sebagai manajer di Perusahaan belum pernah mengadakan pengevaluasian terkait kualitas layanan BPJS

Ketenagakerjaan, tetapi sejauh ini yang saya ketahui dari para pekerja mereka sangat memanfaatkan jaminan sosial yang diberikan oleh Perusahaan dan kami juga sedang mengusahakan memberikan jaminan sosial untuk karyawan yang belum terdaftar" (SM.m.35tahun)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajer belum mengadakan pengevaluasian kualitas layanan kepada para pekerja, tetapi yang diketahui oleh manajer Perusahaan para pekerja sudah puas dalam memanfaatkan semua layanan dan program-program BPJS Ketenagakerjaan, Perusahaan juga sudah mengusahakan untuk meningkatkan kebijakannya agar segera mendaftarkan karyawan yang belum terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan.

Pertanyaan selanjutnya oleh penulis kepada manajer Perusahaan yaitu: Apa harapan atau aspirasi Perusahaan Anda terhadap perkembangan layanan BPJS Ketenagakerjaan dimasa depan?

"Tentunya semoga layanan BPJS Ketenagakerjaan semakin meningkat dan program-programnya terus berjalan dan bertambah, untuk kedepannya semoga para pekerja bisa mendapatkan haknya dan tidak dipersulit dalam hal apapun itu entah dari masalah pengklaiman atau masalah berobat, karna kita hanya sebagai pemberi pekerjaan dan sudah memang kewajiban Perusahaan memberikan jaminan sosial untuk pekerjanya tentunya masalah pertanggungjawaban sudah kami percayakan sepenuhnya di BPJS Ketenagakerjaan"(SM.m.35tahun)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa harapan Perusahaan terhadap perkembangan layanan BPJS Ketenagakerjaan dimasa depan yaitu Perusahaan berharap layanan BPJS Ketenagakerjaan semakin meningkat dan program-programnya terus berjalan agar para pekerja semakin merasa nyaman dan aman sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan, serta Perusahaan terus mempercayakan BPJS Ketenagakerjaan sebagai jaminan sosial bagi pekerjanya baik dimasa sekarang maupun dimasa mendatang.

C. Pembahasan

Reliability

Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.[33]

Kehandalan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai layanan yang dapat di andalkan. Kehandalan dapat di definisikan sebagai mengerjakan dengan baik sesuai prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang ditentukan.[34]

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.[35]

Memberikan pelayanan dengan tepat janji, segera, akurat, ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dari hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan di Puskesmas Suppa dengan

indikator kehandalan (*reliability)* yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan sudah cukup baik karna itu menjadi tanggung jawab petugas, tata cara pelayanan dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cepat, segera, dan akurat serta efisien sesuai prosedur yang ada. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu menjadi acuan bagi petugas sehingga pekerja yang menggunakan BPJS Ketenagakerjaan menjadi termotivasi untuk berobat di Puskesmas Suppa sebagai tingkat pertama. Adapun ketidakpuasan pekerja terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas yaitu dalam hal berobat pasien masih perlu menunggu untuk waktu yang cukup lama karna adanya jadwal dokter yang belum bisa disesuaikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Trisna Awalinda dkk (2019) bahwa kehandalan petugas Puskesmas kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam kategori baik. Gambaran tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hetmi Wowor dkk (2020) bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik karena pegawai memiliki keahlian masing-masing sesuai dengan bidang ilmunya juga sesuai dengan jabatan yang diberikan. Pelayanan kesehatan menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting oleh pasien karena pegawai dianggap mampu melaksanakan tugasnya.[36]

Berbeda dengan penelitian Indah Permatasari (2023) bahwa kehandalan atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu ditingkatkan, hal ini bertujuan agar memudahkan petugas dalam melayani masyarakat.

Assurance

Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan petugas terutama petugas kesehatan dalam hal pengetahuan terhadap pelayanan kesehatan secara tepat

dan cepat, kualitas, keramah-tamahan, tutur kata atau sopan santun dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan pasien terhadap perusahaan/instansi yang terkait misalnya puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan.[37]

Jaminan kesehatan adalah jaminan yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan yang diberikan pada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Jaminan merupakan kemampuan memberikan jasa untuk menimbulkan rasa percaya oleh pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan, indikatornya yaitu jaminan sembuh dan dilayani petugas yang bermutu. Jaminan ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sikap petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa bebas dari risiko. Faktor ini meliputi keramahan petugas kesehatan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.[35]

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa bentuk kepuasan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan di Puskesmas Suppa dengan indikator jaminan (*assurance*) yaitu pelayanan yang diberikan oleh sebagian tenaga perawat atau petugas belum cukup baik dalam hal menunjukkan keramahtamahannya kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan, namun disamping itu tidak semuanya petugas di Puskesmas berkelakuan kurang sopan mungkin hanya dibagian unit tertentu saja.

Berbeda dengan hasil penelitian yang diteliti oleh Mirna Mardina dkk (2021) yaitu dengan kesimpulan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan

peserta BPJS Ketenagakerjaan yang mencakupi petugas pendaftaran yang melayani secara konsisten bersikap sopan dan santun, dapat memberikan jawaban atas keraguan pasien, dan waktu tunggu yang tidak lama dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS Ketenagakerjaan.

Berbeda dengan penelitian Rafika Aini dkk (2021) yaitu dengan kesimpulan mutu pelayanan kesehatan pada Puskesmas yang terakreditasi melalui dimensi mutu jaminan *(assurance)* diketahui bahwa kualitas pelayanan baik.[38]

Berbeda juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Maya Rahmayanti Matondang dkk (2019) yaitu bahwa faktor *assurance* dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas mampu memberikan pelayanan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan petugas mampu menanamkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas. Sehingga pasien merasa aman dan tenang dalam melakukan pelayanan di Puskesmas.

Tangibles

Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksitensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.[33]

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.[39]

Dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance*

pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan di Puskesmas Suppa dengan indikator bukti fisik *(tangibles)* yaitu kelengkapan sarana dan prasarana seperti kelengkapan peralatan pelayanan sudah cukup memadai, akses atau jalanan menuju Puskesmas Suppa mudah dijangkau oleh masyarakat dan terletak di lokasi yang strategis. Adapun ketidakpuasan pekerja terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas yaitu masih kurang dalam memenuhi harapan pasien, ruangan area loket perlu diperluas agar pasien tidak berdesak-desakan dalam mengantri dan ditingkatkan lagi fasilitasnya serta dibuat lebih nyaman dan indah. Walaupun fasilitas Puskesmas Suppa belum selengkap di Rumah Sakit, peserta BPJS Ketenagakerjaan tetap memilih Puskesmas sebagai tempat pertolongan tingkat pertama.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Daud M. Liando dkk (2022) bahwa para informan melihat para pegawai memiliki penampilan fisik yang baik, para pegawai juga mengenakan seragam sehingga dalam menjalankan tugasnya dapat dengan mudah dibedakan antara pasien dan pegawai. Selain itu sarana dan prasarana puskesmas menurut informan perlu untuk ditingkatkan lagi. Fasilitas puskesmas seperti ruang tunggu serta tempat duduk diruang tunggu, toilet yang bersih, lingkungan yang bersih, tempat cuci tangan dan sarana lainnya juga perlu ditingkatkan pemanfaatannya.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syafriana dkk (2020) bahwa Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi, Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai, dan Puskesmas telah memiliki ruangan tunggu yang memadai untuk menunjang pasien yang datang.[40]

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dadang dkk (2021) yaitu bukti fisik (*tangibles*) kelengkapan sarana dan prasarana seperti

peralatan pelayanan yang terdapat di Puskesmas pada umumnya sudah tidak memadai lagi, akses atau jaringan yang sering mengalami gangguann sehingga pelayanan menjadi terhambat.

Berbeda juga dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lita Listyoningrum dkk (2023) bahwa jumlah peralatan medis di Puskesmas masih terbatas, pemasangan pamflet yang tidak strategis, keadaan ruang pelayanan yang tidak nyaman untuk kapasitas pasien yang banyak.

Emphaty

Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.[33]

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*emphaty*) dalam menyelesaikan, mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati dalam memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Empati terdiri atas kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para peserta, serta tidak membeda-bedakan antar ras, agama, dan perbedaan hak status atau golongan.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan meemerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan

dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan di Puskesmas Suppa dengan indikator empati (*emphaty*) yaitu pelayanan di petugas Puskesmas memperlakukan semua pasien sama atau perlakuan terhadap pasien sama tanpa membeda-bedakan status atau golongan. Pasien yang menggunakan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan diperlakukan sama dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS. Pasien juga tidak dibedakan fasilitas yang ada di Puskesmas, dalam memberikan pelayanan juga sudah sesuai dengan keinginan pasien, petugasnya ramah-ramah dan mudah untuk berkomunikasi.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang diteliti oleh Nur Rofiah (2019) yaitu hubungan erat antara *emphaty* dengan kepuasan pasien di Puskesmas sesuai dengan teori Parasuraman bahwa adanya hubungan yang erat dan simpati antara kualitas suatu produk dan kepuasan konsumen. Kualitas produk tersebut ialah sama dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien, tanpa dibeda-bedakan antara individu.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iis Anisah dkk (2022) bahwa kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat tidak berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hesti Lestari dkk (2020) bahwa pada dimensi emphaty (empati) masyarakat merasa belum puas.

pegawai yang bertugas tidak memberikan perhatian khusus terhadap pasien, begitu juga pasien merasa tidak ada perhatian yang diberikan petugas secara khusus. Selain itu jam pelayanan yang kurang nyaman untuk masyarakat.

Responsiveness

Responsiveness atau ketanggapan merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang di butuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah di tentukan. kesanggupan dalam membantu serta menyediakan suatu pelayanan secara cepat dan tepat. [34]

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan di Puskesmas Suppa dengan indikator daya tanggap (*responsiveness*) yaitu menunjukkan bahwa petugas Puskesmas walaupun sesibuk apapun sanggup melayani pasien dengan baik, memberikan informasi dengan jelas, petugas selalu membantu pasien BPJS Ketenagakerjaan jika terjadi kendala, petugas selalu mendengarkan keluh kesah pasien dan memberikan jalan keluar, menyediakan fasilitas keperawatan, petugas juga sudah cepat tanggap dalam mengatasi semua permasalahan pasien. dan memberikan motivasi kepada pasien supaya tetap memilih Puskesmas sebagai tempat berobat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Primastuti Widyaningrum (2020) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien pada pelayanan di Puskesmas. Didukung dengan teori yang disampaikan oleh Sabarguna , yang mengungkapkan bahwa kepuasan pasien penerima jasa kesehatan dapat didekati melalui aspek hubungan pasien dengan petugas kesehatan yang mencakup keramahan, responsive, suportif, cekatan dan informatif, sopan.

Penelitian sebelumnya juga memperoleh hasil yang sama dengan penelitian Krismiyati dkk (2022) yaitu ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan, juga dengan ketanggapan dari pegawai akan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut bahwa pada Puskesmas sudah menerapkan indikator *Responsiveness* yang dimana mampu dalam menanggapi masyarakat dengan sangat baik serta merespon masyarakat dengan cepat.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dedek Safitri dkk (2022) menunjukkan hasil bahwa peserta BPJS Ketenagakerjaan tidak puas akan mutu pelayanan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dikarnakan adanya keterlambatan petugas Puskesmas dalam merespon keluhan pasien.

Hasil wawancara dengan manajer mengemukakan bahwa manajer memegang peranan kunci dalam menyampaikan informasi tentang manfaat prosedur dan kewajiban terkait BPJS Ketenagakerjaan. Hasil temuan menunjukkan bahwa pemahaman pekerja mengenai hak dan kewajiban mereka di bawah program BPJS Ketenagakerjaan, yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan komunikasi yang efektif dari pihak manajer. Penelitian ini juga mengemukakan bahwa manajer belum mengadakan pengevaluasian terkait menjelaskan detail teknis dan manfaat kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan secara jelas. Dari hasil Kesimpulan dari penelitian ini merekomendasikan agar Perusahaan meningkatkan pelatihan komunikasi untuk manajer dan menyediakan materi informasi yang lebih komprehensif untuk membantu pekerja memahami sepenuhnya hak dan kewajiban mereka dalam BPJS Ketenagakerjaan.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pekerja terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di SPBE PT. Pinrang Gas Pratama Kab. Pinrang dapat diambil kesimpulan:

1. Tingkat kepuasan pekerja terhadap indikator kehandalan *(reliability)* yaitu sudah tepat dan baik, namun masih ada kendala dalam hal berobat karna adanya jadwal dokter yang tidak sesuai.
2. Tingkat kepuasan pekerja terhadap indikator jaminan *(assurance)* belum cukup baik karna kurangnya kesopanan dan keramahtamahan sebagian petugas dalam melayani.
3. Tingkat kepuasan pekerja terhadap indikator bukti fisik *(tangibles)* sudah baik fasilitas dan peralatan sudah cukup lengkap, namun masih ada beberapa yang belum memenuhi harapan pasien dalam berobat.
4. Tingkat kepuasan pekerja terhadap indikator empati *(emphaty)* sudah baik dan sama, tidak membeda-bedakan status atau golongan, ras, dan agama, serta tidak membedakan antara pasien yang memakai kartu BPJS Ketenagakerjaan dan pasien umum.
5. Tingkat kepuasan pekerja terhadap daya tanggap *(responsiveness)* sudah cukup baik dalam menanggapi, menyampaikan dan melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan

B. SARAN

1. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat peneliti menyarankan agar pegawai Puskesmas Suppa mengadakan perbaikan dan peningkatkan dalam segi kehandalan (*reliability),* bukti fisik *(tangibles),* dan jaminan *(assurance)* demi kenyamanan masyarakat dalam berobat.
2. Layanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan masih banyak yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, peneliti menyarankan agar perlu adanya

kegiatan sosialisasi oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan terhadap nasabahnya agar peserta yang minim informasi bisa menikmati layanan BPJS Ketenagakerjaan tanpa adanya kendala.

3. Peneliti berharap agar Perusahaan meningkatkan pelatihan komunikasi untuk manajer dan menyediakan materi informasi yang lebih komprehensif untuk membantu pekerja memahami sepenuhnya hak dan kewajiban mereka dalam BPJS Ketenagakerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] L. Ekaningsih and A. Karyadi, "Perlindungan Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Hak Ketenagakerjaan Pegawai Masjid Agung Jawa Tengah," *JPeHI (Jurnal Penelit. Huk. Indones.*, vol. 4, no. 1, p. 63, 2023, doi: 10.61689/jpehi.v4i1.462.

[2] F. Ramdan Suwandi and D. Jaya Wardana, "Aspek Hukum Keberlakuan Bpjs Ketenagakerjaan Terhadap Perlindungan Dan Keamanan Kerja," *SIBATIK J. J. Ilm. Bid. Sos. Ekon. Budaya, Teknol. dan Pendidik.*, vol. 2, no. 1, pp. 251–262, 2022, doi: 10.54443/sibatik.v2i1.539.

[3] and R. M. F. S. Saputra, Rd Muhammad Furkon, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan Kota," *Diss. Univ. Batanghari, 2021.*, p. 100, 2019.

[4] N. Nurheda, Usman, and Ayu Dwi Putri Rusman, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang," *J. Ilm. Mns. Dan Kesehat.*, vol. 1, no. 3, pp. 202–216, 2018, doi: 10.31850/makes.v1i3.106.

[5] R. O. Amari, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram" vol. 1, pp. 31–41, 2023.

[6] H. Sutrisno, "Pengaruh Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Tenaga Kerja," *PREPOTIF J. Kesehat. Masy.*, vol. 4, no. 1, pp. 78–84, 2020, doi: 10.31004/prepotif.v4i1.670.

[7] E. M. Sianipar, "Tanggung Jawab Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Melindungi Pekerja Yang Mengalami Kecelakaan Kerja," 2018, [Online]. Available: http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/31996%0Ahttp://digilib.unila.ac.id/31996/20/3. SKRIPSI FULL TANPA BAB PEMBAHASAN.pdf

[8] S. Sutrisno, “Peranan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Bagi Karyawan (Studi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kediri),” *Mizan J. Ilmu Huk.*, vol. 11, no. 2, p. 250, 2022, doi: 10.32503/mizan.v11i2.3239.

[9] Ley 25.632, “Prosedur Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Bandar Lampung” 2022.

[10] M. E. Verina, “Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah Pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam,” pp. 1–80, 2022.

[11] Y. C. Dhyanti, A. Suryono, D. Fakultas, H. Universitas, and S. Maret, “DI CV WAGATAMA MAHAKARYA YOGYAKARTA Abstrak yang umumnya berusaha dihindari . Keadaan tidak pasti terhadap setiap tertentu menimbulkan rasa tidak aman yang lazim disebut sebagai risiko (Sri penyimpangan yang lebih buruk dari hasil yang diharapkan (Emmet,” vol. 10, pp. 237–246, 2022.

[12] F. Saumi and R. Amalia, “Penerapan Model Arima Untuk Peramalan Jumlah Klaim Program Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kota Langsa,” *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 4, pp. 491–500, 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss4pp491-500.

[13] G. H. Sigiro and A. Afiezan, “Analisis Sistem Dan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota,” *J. AKMAMI (Akuntansi …*, vol. 3, no. 2, pp. 305–312, 2022, [Online]. Available: https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami/article/view/652

[14] A. T. Huwaida, A. M. Karsona, and J. Surjanti, “Pelindungan Hukum Terhadap Pekerja Yang Mengalami Kecelakaan Kerja Dalam Perjalanan Pulang Dari Tempat Kerja,” *J. Poros Huk. Padjadjaran*, vol. 4, no. 2, pp. 294–306, 2023, doi: 10.23920/jphp.v4i2.1135.

[15] D. Afrianita and F. Eriyanti, “Kendala Program Jaminan Kecelakaan Kerja Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Di Kota Padang,” *J. Manaj. dan Ilmu Adm. Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 63–71, 2021, doi: 10.24036/jmiap.v3i1.251.

[16] J. Christopher, D. Here, F. Hukum, and U. Udayana, “Perlindungan Pekerja Yang Mengalami Kecelakaan Kerja Terkait Program Jaminan Sosial Yang Dilakukan Oleh Bpjs,” *J. Kertha Desa*, vol. 8, no. 9, p. 33, 2020.

[17] H. Abiyoga, “Pelaksanaan BPJS Ketenagakerjaan Pada Pekerja Gardena Department Store dan Supermarket Di Kota Yogyakarta,” *Huk. Ekon. dan Bisnis*, p. 15, 2017.

[18] M. Moghtaderi, M. Saffarinia, H. Zare, and A. Alipour, “Tanggung Jawab Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Sebagai Penjaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia *Psychol.*vol. 8, no. 32, pp. 73–92, 2020, [Online]. Available: http://hpj.journals.pnu.ac.ir/article_6498.html

[19] D. Agus, “Perkembangan Pengaturan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Dalam Rangka Perlindungan Hukum Buruh/Pekerja,” *FIAT JUSTISIAJurnal Ilmu Huk.*, vol. 8, no. 1, pp. 53–68, 2015, doi: 10.25041/fiatjustisia.v8no1.286.

[20] sabri çimen, F. A. Nasution, and Mokhammad Samsul Arif, “Analisis Yuridis Program Jaminan Pensiun Dalam Pelaksanaan Program BPJS Ketenagakerjaan ,” *Elect. Gov. J. Tata Kelola Pemilu Indones.*, vol. 12, no. 2, p. 6, 2020, [Online]. Available: https://talenta.usu.ac.id/politeia/article/view/3955

[21] M. R. Galela, “Analisis Penyelenggaraan Jaminan Pensiun Harapan Dan Tantangan Implementasi Pp No. 45 Tahun 2015,” *Info Artha*, vol. 5, no. 45, pp. 17–24, 2017, doi: 10.31092/jia.v5i1.58.

[22] J. A. Niaga and P. N. Bali, “Pelaksanaan Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar Pelaksanaan Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) Pada BPJS

Ketenagakerjaan" 2022.

[23] N. Februari and H. T. Nisa, "' Optimalisasi Manfaat Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) Bagi Karyawan PKWT ' perlindungan sosial dalam menjamin kebutuhan dasar hidup yang layak untuk seluruh Jaminan Kehilangan Pekerjaan yang selanjutnya disingkat JKP merupakan salah satu Pemutusan H," vol. 2, no. 1, pp. 252–262, 2023.

[24] M. Azhar, "Prospek Pemberian Jaminan Kehilangan Pekerjaan Guna Memberikan Perlindungan Hak Pekerja dalam Sistem Hukum Ketenagakerjaan," *Online Adm. Law Gov. J.*, vol. 5, no. 1, pp. 2621–2781, 2022.

[25] A. Wulandari and Y. Oktavia, "Analisis Kebijakan Bpjs Ketenagakerjaan Terhadap Karyawan Di Suatu Perusahaan(Kota Batam)," *J. Ilmu Sos. Dan Ilmu Polit.*, vol. 4, no. 1, pp. 852–866, 2022, doi: 10.56552/jisipol.v4i1.87.

[26] N. M. Wahyudi and Mahyuzar, "Strategi Komunikasi Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Jasa Program Bpjs Ketenagakerjaan Di Kota Banda Aceh," *J. Ilm. Mhs. FISIP Unsyiah*, vol. 3, no. 3, 2018.

[27] M. F. D. Samudera and V. I. Pertiwi, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya)," *JPAP J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 8, no. 1, pp. 152–172, 2022, doi: 10.30996/jpap.v8i1.6617.

[28] M. H. A. Shiddiqi, S. Syamsir, M. A. Rifa'i, and ..., "Implementasi Dalam Peningkatan Kepesertaan Bpjs Ketenagakerjaan Melalui Aplikasi Jamsostek (JMO) Kcp. Pasaman Barat: Memudahkan Akses Layanan E …," *Ranah Res. ...*, vol. 6, no. 1, pp. 9–13, 2023, [Online]. Available: https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/790%0Ahttps://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/download/790/724

[29] M. Manajemen, F. Ekonomi, D. A. N. Bisnis, U. Lampung, and B.

Lampung, “Loyalitas Dan Word of Mouth Pada Peserta Bpjs,” 2019.

[30] A. Along, “Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak,” *J. Ilm. Adm. Publik*, vol. 006, no. 01, pp. 94–99, 2020, doi: 10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11.

[31] B. Fisik, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs pada rumah sakit rehabilitasi medik Kabupaten Aceh Timur,” vol. 5, no. 2, pp. 535–544, 2016, [Online]. Available: https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79

[32] L. Rosanjaya and B. A. Nafi’ah, “Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak,” *PUBLIKA J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 9, no. 2, pp. 125–136, 2023, doi: 10.25299/jiap.2023.13501.

[33] L. Lengkong and F. Tulusan, “Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang Ada Di Bpjs Ketenagakerjaan Kota Manado,” *J. Adm. Publik*, vol. 3, no. 12, pp. 2118–2122, 2015.

[34] I. P. Sari, A. . Dadang, and N. Nurlin, “Kualitas Pelayananan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Puskesmas Biak Kota,” *J. Gov. Polit.*, vol. 4, no. 1, pp. 36–48, 2024.

[35] Sofia. Nurlihan, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Swasta Surabaya,” pp. 14–32, 2023.

[36] H. (Hetmy) Wowor, D. (Daud) Liando, and J. (Joyce) Rares, “Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan,” *J. Ilm. Soc.*, vol. 3, no. 20, pp. 103–122, 2016, [Online]. Available: https://www.neliti.com/publications/97922/

[37] D. Safitri, R. Anastasya, R. Layli, and F. P. Gurning, “Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di

Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan," *FLORONA J. Ilm. Kesehat.*, vol. 1, no. 2, pp. 94–103, 2022, doi: 10.55904/florona.v1i2.303.

[38] R. Aini, R. Semiarty, and D. G. A. Nursal, "Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang," *Hum. Care J.*, vol. 6, no. 1, p. 139, 2021, doi: 10.32883/hcj.v6i1.1090.

[39] N. D. Jayanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan terhadap kepuasan Pasien rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Eria Bunda Pekanbaru," *J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 6, no. 1, pp. 1–11, 2019.

[40] S. Syafriana, I. Sukandar, and R. Listiawaty, "Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020," *J. Kesmas Jambi*, vol. 4, no. 2, pp. 17–26, 2020, doi: 10.22437/jkmj.v4i2.10566.