

**ANALISIS KINERJA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
SEMARANG PEMUDA UNTUK MENINGKATKAN PERLUASAN
KEPESERTAAN SEKTOR INFORMAL**

Oleh :
Armila Ernisa Zulfa, Ida Hayu Dwimawanti

**Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**
Jalan Profesor Haji Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Social Insurance Program is a form of protection for increasing the welfare of all workers, including informal worker. In conducting social insurance, BPJS Ketenagakerjaan was faced by problem about expansion of membership for informal sector worker in Semarang. This research is aimed to analyse and describe the performance of BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda to increase the expansion of membership for informal sector worker based on the performance dimension also analyse and describe the factors that support and inhibit the performance. This research uses descriptive qualitative research method. The technique of collecting data in this research is using interview, observation, and documentation. The result of research shows that the performance of BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda has been good because there're three dimensions has been done. These three dimensions are Service Quality, Responsibility, and Accountability, and one dimensions haven't been done is Responsiveness. Factor that supporting the performance are technological factor, organizational culture, leadership, political factor, and factor that is found in research which is cooperation, while factor that inhibit the performance is social factor, and factor that is found in research is quantity of human resource. Recommendation for the result of this research is that doing optimal utilization of drive thru facility around, increasing the capacity of information system periodically, increasing cooperation with government, increasing socialization, education, and massive assistance to informal worker, and building relation with academics.

Keywords : Performance, Performance Dimension, Factors that Support and Inhibit, BPJS Ketenagakerjaan

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jaminan sosial merupakan salah satu hak asasi manusia dan hak sebagai warga negara yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia, sebagaimana termaktub dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Disahkannya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) memberikan landasan dan kepastian hukum tentang perlindungan dan jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, yang kemudian disempurnakan dalam UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). UU tersebut mengamanatkan PT. Jamsostek berubah menjadi badan hukum publik, sehingga sejak tanggal 1 Januari 2014 PT. Jamsostek bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan adalah suatu badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dengan penambahan program Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 Juli 2015, bagi seluruh pekerja di Indonesia termasuk orang asing yang bekerja minimal 6 (enam) bulan di Indonesia.

Saat ini, dalam menyelenggarakan programnya, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan pada permasalahan perluasan kepesertaan sektor informal, khususnya di Kota Semarang.

Sebagai Ibu Kota Provinsi, Kota Semarang memiliki jumlah penduduk usia kerja terbesar di Provinsi Jawa Tengah, yaitu sejumlah 874.532 jiwa. Sementara penduduk yang bekerja sebanyak 693.743 jiwa, yang terdiri dari pekerja formal dan informal. Berikut daftar jumlah pekerja di Kota Semarang :

Tabel 1
Jumlah Pekerja di Kota Semarang
Tahun 2014 dan 2015

No	Mata Pencaharian (Pekerjaan)	Tahun 2014	Tahun 2015
A. Formal			
1.	PNS & TNI/ Polri	94.837	95.457
2.	Pensiunan	39.760	40.020
3.	Buruh Industri	176.801	177.956
Jumlah Pekerja Formal		311.398	313.433
B. Informal			
5.	Petani	26.965	27.141
6.	Buruh Tani	18.551	18.673
7.	Buruh Bangunan	82.844	83.385
8.	Nelayan	2.659	2.677
9.	Pengusaha	53.209	53.557
10.	Pedagang	86.256	86.820
11.	Angkutan	25.577	25.744
12.	Lainnya	81.779	82.313
Jumlah Pekerja Informal		324.637	380.310
Total Pekerja di Kota Semarang		689.238	693.743

Sumber : Diolah dari data BPS Kota Semarang tahun 2014-2015

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa pekerja sektor informal di Kota Semarang sebanyak 380.310 jiwa. Menurut pernyataan Kepala Bidang Pemasaran Bukan Penerima Upah (BPU) BPJS Ketenagakerjaan

Kantor Cabang Semarang Pemuda (dalam *metrosemarang.com*), hingga Maret 2016 kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang sebanyak 4.328 pekerja sebagai peserta kategori Bukan Penerima Upah (BPU), yang notabene termasuk pekerja dari sektor informal, dan bertambah menjadi 11.234 peserta pada Juli 2016, sehingga dapat diketahui bahwa kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang sebesar 3,78% dari pekerja yang seharusnya telah menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Melalui gambaran tersebut dapat dilihat bahwa, sampai saat ini perluasan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan masih menjadi sorotan dan perhatian secara nasional, khususnya di Kota Semarang. Hasil penelitiannya terdahulu (Ummu, 2015) terkait kendala kepesertaan sektor informal di Kota Semarang menyatakan :

1. Masyarakat belum seluruhnya mengetahui adanya program jaminan sosial ketenagakerjaan
2. Masyarakat belum menyadari pentingnya ikut serta dalam program jaminan sosial ketenagakerjaan
3. Besaran iuran yang harus dibayarkan tiap bulan
4. SDM petugas BPJS Ketenagakerjaan yang belum memadai
5. Sarana prasarana yang belum memadai (Ummu, 2015)

Dari data dan fenomena yang telah disebutkan menggambarkan bahwa perluasan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan khususnya di Kota Semarang masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Terdapat indikasi bahwa kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dalam melaksanakan tugas dan fungsinya belum optimal, dengan didukung fakta bahwa masih ada keengganan masyarakat untuk menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, khususnya pekerja sektor informal. Berangkat dari fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian : “**Analisis Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Menganalisis kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal
- 2) Mengetahui faktor pendukung dan penghambat kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal.

D. Kerangka Teoritis

1) Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Dwight Waldo (Syafiie, 2006:25), adalah manajemen dan organisasi dari manusia - manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Administrasi Publik merupakan suatu keseluruhan proses yang dilakukan baik secara organisasi maupun perseorangan dengan melaksanakan fungsi manajemen untuk menyelesaikan masalah publik dan memenuhi kebutuhan publik.

2) Manajemen Publik

Manajemen publik menurut George Terry (dalam Syafi'i, 2010) manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui

pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

3) Organisasi

Organisasi menurut James D. Mooney (dalam Umam, 2010), merupakan semua bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Melalui pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa, organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

4) Kinerja

Kinerja menurut Bernardin dan Russel pada Ruky (2006 : 15) (dalam Sembiring, 2014 : 81) sebagai berikut : “ *Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period* ”. Dari pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa, kinerja merupakan hasil kerja dari kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh komponen organisasi dalam mewujudkan tujuan organisasi.

5) Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi merupakan pencapaian hasil pada tingkat analisis organisasi yang mencerminkan keberhasilan suatu organisasi. Menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam Sudarmanto, 2014) adalah prestasi kerja, pelaksanaan kerja/hasil kerja/penampilan kerja yang diterjemahkan dari *performance*.

6) Pengukuran Kinerja

Menurut Dwiyanto (2008 : 50) dalam (Sudarmanto, 2014 : 12-19) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu :

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan organisasi dan berfungsi sebagai tonggak untuk menunjukkan tingkat pencapaian tugas pokok dan fungsi dalam organisasi dengan menggunakan indikator kinerja yang relevan, signifikan, komprehensif, dan berlaku dalam organisasi.

7) Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja

Kinerja organisasi dipengaruhi oleh berbagai macam faktor pendukung maupun penghambat, baik dari internal organisasi seperti : tujuan (visi misi), struktur, budaya, sumber daya manusia dan sebagainya, maupun eksternal organisasi seperti : faktor sosial, ekonomi, politik dan sebagainya yang dapat digunakan sebagai penunjang pelaksanaan kinerja organisasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal

1) Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu indikator untuk mengukur kinerja organisasi publik dan menjadi hal yang penting untuk dibahas dalam organisasi public. Menurut Dwiyanto (2008) dalam (Sudarmanto, 2014) indikator kinerja berupa kualitas layanan adalah mengukur kinerja organisasi dengan menjadikan kepuasan masyarakat sebagai parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam melaksanakan kegiatan pelayanan empat program jaminan sosial kepada peserta, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda telah menggunakan SLA (*Service Level Agreement*) yang tertuang dalam PP Nomor 44 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian, PP Nomor 45 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun, PP Nomor 46 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua, dan Permenaker Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program JKK, JKM, dan JHT Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah.

Pada pelaksanaannya, dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan belum ada

kendala yang berarti. Dikarenakan fokus dari pelayanan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan adalah berkaitan dengan informasi dan klaim program jaminan sosial ketenagakerjaan, yaitu empat program jaminan sosial. Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda sudah baik, tetapi dari segi pemanfaatan fasilitas *Drive Thru* untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal dapat dinyatakan belum optimal.

2) Responsivitas

Responsivitas organisasi menurut Dwiyanto (2008:50) dalam (Sudarmanto,2014:12-19) merupakan kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Adapun responsivitas BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda ditunjukkan dari kemampuan BPJS Ketenagakerjaan dalam mengenali kebutuhan masyarakat yaitu memberikan program yang berorientasikan pada masyarakat pekerja formal dan informal. Selain itu, untuk mengenali kebutuhan peserta atau masyarakat, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda juga sudah menyediakan kotak saran guna menyampaikan kritik maupun saran. Sayangnya, belum semua program-program yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan ini dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh masyarakat pekerja, khususnya pekerja sektor informal. Hal tersebut dikarenakan masih adanya pekerja sektor informal yang belum tahu manfaat program BPJS

Ketenagakerjaan dan walaupun sudah tahu, masih mempunyai rasa enggan dan belum merasakan adanya *benefit* apabila menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responsivitas BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda secara internal kepesertaan sudah baik, namun secara eksternal di lingkungan masyarakat pekerja informal dapat dinyatakan belum optimal. Hal tersebut dilihat dari masih banyaknya pekerja sektor informal yang belum tahu pentingnya keikutsertaan program jaminan sosial ketenagakerjaan, sehingga informasi, edukasi, dan sosialisasi mengenai program BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja informal belum tersampaikan dengan baik.

3) Responsibilitas

Responsibilitas dapat diartikan sebagai kedisiplinan suatu organisasi dalam melaksanakan program-programnya untuk sesuai dengan prinsip administrasi atau kebijakan yang telah ditetapkan organisasi. Dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda telah melaksanakan fungsinya sesuai dengan regulasi atau kebijakan yang berlaku. Tata aturan perundang-undangan menjadi landasan atas setiap tindakan dalam pelaksanaan tugas di mana termasuk pelayanan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan, juga masyarakat umum.

Selanjutnya terkait penetapan tariff (premi) untuk peserta dalam setiap bulannya, BPJS Ketenagakerjaan

Kantor Cabang Semarang Pemuda sudah melakukan penyesuaian nominal gaji atau upah dengan kebijakan penetapan tarif yang terdapat dalam PP. Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program JKK dan JKM, PP. Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program JHT, PP. Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program JP, dan Permenaker Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Program JKK, JKM, dan JHT bagi Pekerja Bukan Penerima Upah, sehingga penetapan pembayaran premi bagi pekerja tidak memberatkan bagi pekerja.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa responsibilitas BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda sudah baik, namun masih terdapat kendala berupa penerapan regulasi dan pelaksanaan program BPJS Ketenagakerjaan khususnya pada pekerja sektor informal akan berjalan dengan baik apabila terdapat peran pemerintah secara massif pada program BPJS Ketenagakerjaan, khususnya di Kota Semarang.

4) Akuntabilitas

Akuntabilitas di organisasi publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar kesesuaian penyelenggaraan program kerja yang telah dilaksanakan. Akuntabilitas di sini dilihat dari transparansi yang telah dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dan juga pertanggungjawaban atas hasil kerja yang telah dicapai.

Sebagai bentuk transparansi kinerja BPJS Ketenagakerjaan secara umum telah dipaparkan pada website BPJS Ketenagakerjaan Kantor Pusat. Adapun setiap kantor cabang secara berkelanjutan memberikan laporan terkait kinerjanya secara menyeluruh, yang kemudian dipublikasikan dalam website resmi BPJS Ketenagakerjaan yaitu bpjsketenagakerjaan.go.id.

Selanjutnya, untuk pertanggungjawaban atas kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda juga dilakukan secara terpusat kepada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Pusat, yang selanjutnya BPJS Ketenagakerjaan Kantor Pusat melakukan pertanggungjawaban langsung kepada presiden terkait kinerjanya. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan telah berhasil melalui tiga proses audit, yaitu dua audit untuk Laporan Keuangan (LK) dan satu audit untuk Laporan Pengelolaan Program (LPP). Proses audit Laporan Keuangan (LK) dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK-RI) dan Kantor Akuntan Publik (KAP). Hasil tiga audit tersebut menyatakan bahwa LK maupun LPP dari BPJS Ketenagakerjaan disajikan Wajar Tanpa Pengecualian (WTP).

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas BPJS Ketenagakerjaan khususnya Kantor Cabang Semarang Pemuda dapat dinyatakan sudah baik. Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda bahwa, BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga yang hebat, aman, sangat sehat, dan

lembaga yang *fresh money* terbesar di Indonesia, sehingga perlu dipertahankan akuntabilitasnya guna meningkatkan kredibilitas organisasi di mata masyarakat pekerja formal dan informal.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Sektor Informal

1) Faktor Teknologi

Adanya kemajuan teknologi memberikan dampak yang positif bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda yaitu otomatis memberikan kemudahan layanan informasi dan klaim jaminan sosial secara online yang dapat memecah antrean di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda. Sehingga, teknologi menjadi faktor pendukung kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda, khususnya untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal.

2) Faktor Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda tidak mengalami masalah, karena segala nilai budaya yang dijunjung tidak terdapat nilai yang negatif. Nilai budaya yang dijunjung BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda yaitu Iman-ETHIKA dapat disimpulkan tidak menjadi penghambat bagi kinerja organisasi, tetapi justru menjadi pendukung bagi kinerja organisasi.

3) Faktor Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan dalam organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda menjadi salah satu faktor untuk mendukung kinerja organisasi agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan sesuai dengan harapan.

4) Faktor Ekonomi

Faktor ekonomi tidak menjadi faktor pendukung juga tidak menjadi faktor penghambat bagi kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda. Posisi faktor ekonomi di sini adalah fleksibel, dan untuk mengatasi kondisi ekonomi pekerja atau masyarakat yang fluktuatif tersebut, BPJS Ketenagakerjaan telah membuat acuan jumlah pembayaran pada tingkatan pendapatan tertentu.

5) Faktor Politik

Faktor politik dalam hal ini secara regulasi sudah mendukung pelaksanaan kinerja BPJS Ketenagakerjaan, namun pada implementasinya pemerintah belum hadir secara massif untuk menyukseskan program-program jaminan sosial ini. Hal tersebut dilihat dari pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 2013 yang belum dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

6) Faktor Sosial

Faktor sosial ini muncul dari dampak adanya faktor politik yang ada. Dalam hal ini, faktor sosial yang dimaksud adalah persepsi masyarakat pekerja informal yang

masih menanggapi bahwa jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian itu kurang penting. Terlebih lagi, menurut pekerja sektor informal, kecelakaan kerja tidak terjadi kepada setiap pekerja. Padahal, justru antisipasi itu yang seharusnya dipikirkan. Karena jika sampai terjadi risiko-risiko sosial, manfaat BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya untuk pekerjanya saja, tetapi juga keluarganya.

4.2.7 Kerja sama

Adapun faktor yang ditemukan dalam penelitian, terdapat faktor pendukung dan penghambat lain dalam kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda yaitu faktor kerja sama. Pada pelaksanaannya, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda telah melaksanakan kerja sama dengan berbagai pihak ketiga atau *stakeholders* dalam rangka memenuhi kehendak masyarakat atau peserta BPJS Ketenagakerjaan. Kerja sama tersebut dilakukan dengan pihak lain seperti Bank, Rumah Sakit atau lembaga sosial lain selain juga dengan Pemerintah Kota Semarang. Kerja sama dengan Bank Mandiri dibentuk sebagai sarana untuk memecah antrian ketika melaksanakan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang disebut SPO (*Service Point Office*).

Selanjutnya kerja sama dengan pihak Rumah Sakit di Kota Semarang, dibangun sebagai bentuk

perpanjangan tangan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dalam memberikan pelayanan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dimana kasus tersebut berhubungan dengan Rumah Sakit untuk mendapatkan pelayanannya. Kasus JKK di Rumah Sakit yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda, diberi pelayanan JKK di bagian Trauma Center pada Rumah Sakit terkait sesuai dengan kesepakatan yang dilakukan dengan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal sudah baik, karena sudah terdapat tiga dimensi yang terpenuhi, yaitu Kualitas Layanan, Responsibilitas, dan Akuntabilitas, serta satu dimensi yang belum terpenuhi yaitu Responsibilitas. Adapun dimensi - dimensi tersebut diuraikan sebagai berikut :
 - a. Kualitas Layanan yang baik ditunjukkan dari pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan informasi empat program JKK, JKM, JHT, dan JP, penggunaan *Service Level Agreement* (SLA) serta

lengkapnya fasilitas layanan yang diberikan.

- b. Responsivitas yang belum optimal ditunjukkan dari belum dapat diterimanya dengan baik informasi program dan kegiatan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat pekerja sektor informal di Kota Semarang.
- c. Responsibilitas yang sudah baik, ditunjukkan dari sudah sesuaiya pelaksanaan tugas BPJS Ketenagakerjaan dengan prinsip administratif dan kebijakan organisasi
- d. Akuntabilitas yang sudah baik ditunjukkan oleh adanya pertanggungjawaban dan transparansi informasi kepada masyarakat dan peserta BPJS Ketenagakerjaan secara terbuka di website Pusat dan audit BPK yang menyatakan bahwa penyediaan laporan BPJS Ketenagakerjaan adalah Wajar Tanpa Pengecualian (WTP).

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal dirincikan sebagai berikut :

a) Faktor Pendukung

- 1) Faktor Teknologi : Ketersediaan website, aplikasi BPJSTK-Mobile,

aplikasi BPU Web Mobile, dan grup WhatsApp.

- 2) Faktor Budaya Organisasi : Adanya penerapan budaya Iman-Ethika
- 3) Faktor Kepemimpinan : Kepala Kantor Cabang dapat mengarahkan pegawai untuk bekerja sesuai yang diharapkan.
- 4) Faktor Politik : Adanya kebijakan dari pemerintah yang mendukung program BPJS Ketenagakerjaan, yaitu UU No. 24 Tahun 2011, PP No. 44 Tahun 2015, PP 45 Tahun 2015, PP No. 46 Tahun 2015, Permenaker No. 1 Tahun 2016, PP No. 86 Tahun 2013.
- 5) Faktor Kerjasama : Adanya kerja sama dengan pihak ketiga yaitu sama dengan paguyuban di lingkungan masyarakat, *Service Point Office* (SPO) dengan Bank dan *Trauma Center* Rumah Sakit di Kota Semarang.

b) Faktor Penghambat

- 1) Faktor Sarana (Fasilitas Layanan) : Penggunaan fasilitas *Drive Thru* yang belum optimal (hanya di lingkungan kantor dan periode tertentu).
- 2) Faktor Sumber Daya Manusia : Minimnya personil pada Bidang Pelayanan dan Bidang Pemasaran Bukan Penerima Upah.
- 3) Faktor Teknologi : Lemahnya server pada aplikasi, sehingga saat

aplikasi digunakan sering mengalami *down* atau *error*.

- 4) Faktor Politik : Pemerintah belum hadir secara massif untuk melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan terkait BPJS Ketenagakerjaan, khususnya PP No. 86 Tahun 2013.
- 5) Faktor Sosial : Persepsi masyarakat pekerja informal di Kota Semarang yang belum menganggap penting keikutsertaannya dalam jaminan sosial ketenagakerjaan.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut :
 - a. Meningkatkan kualitas layanan dengan melakukan optimalisasi pemanfaatan fasilitas *Drive Thru* secara berkeliling, tidak hanya di lingkungan kantor.
 - b. Meningkatkan Responsivitas dengan melakukan sosialisasi, edukasi, layanan informasi secara massif serta pendampingan kepada pekerja sektor informal.
 - c. Meningkatkan Responsibilitas dengan terus melaksanakan tertib administrasi dan kebijakan, serta melakukan kerja sama Pemerintah untuk berperan secara massif dalam melaksanakan program BPJS Ketenagakerjaan.
 - d. Meningkatkan Akuntabilitas dengan terus melakukan transparansi dan

pertanggungjawaban pengelolaan program BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja formal dan informal, guna meningkatkan kredibilitas organisasi.

2. Untuk menekan faktor penghambat kinerja BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Semarang Pemuda dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut :
 - a. Menambah jumlah personil atau sumber daya manusia di Bidang Pelayanan dan Bidang Pemasaran Bukan Penerima Upah supaya dapat mengoperasikan adanya *Drive Thru*.
 - b. Meningkatkan kapasitas sistem teknologi informasi secara berkala untuk menghindari *server down*.
 - c. Melakukan kerja sama dengan Pemerintah untuk ikut berperan aktif dalam pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan melalui penegasan pelaksanaan aturan dan undang-undang jaminan ketenagakerjaan, khususnya PP. Nomor 86 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sanksi Administratif Kepada Pekerja.
 - d. Membangun relasi dan kerjasama dengan akademisi untuk meningkatkan kesadaran pentingnya jaminan sosial bagi pekerja sejak dini. Meningat para akademisi utamanya mahasiswa, nantinya akan terjun ke dunia kerja, sehingga perlu diberikan edukasi sejak dini tentang pentingnya jaminan

sosial ketenagakerjaan, dan dapat memberikan pengaruh kepada masyarakat pekerja di sekitarnya.

DAFTAR PUSTAKA

Kahmad, Dadang. 2011. *Manajemen Organisasi*. Bandung : Pustaka Setia.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset

Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Ritonga, Razali. *Kebutuhan Data Ketenagakerjaan untuk Pembangunan Berkelanjutan*. Badan Pusat Statistik : Direktorat Statistik Kependudukan dan Ketenagakerjaan.

Sembiring, Masana. 2014. *Budaya dan Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah)*. Bandung : Fokus Media.

Sudarmanto. 2014. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Syariie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik : Edisi Revisi*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya.

Thoha, Miftah. 2003. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung : Pustaka Setia

Umam, Khaerul. 2012. *Manajemen Organisasi*. Bandung : Pustaka Setia

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja - Edisi Ketiga*. Jakarta : Rajawali Pers

Undang-undang

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian

Peraturan Pemerintah No, 45 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua

Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun

Permenaker No. 1 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah.

Skripsi, Tesis, Jurnal

Ardiansyah, Dedy. 2016. *Kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten*

- Sidoarjo dalam Pengelolaan Sampah. *Jurnal*. Universitas Airlangga.
- Chantika, Otovinur. 2016. Kinerja Organisasi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya. *Jurnal*. Universitas Airlangga.
- Febrianka, Vella Wahyu. 2016. Kinerja Koperasi (Studi Tentang Faktor-faktor Penyebab Tidak Aktifnya Koperasi Gotong Royong Kota Blitar). *Jurnal*. Universitas Airlangga.
- Feriyanto. 2015. Kinerja Organisasi Pemerintah Desa dalam Melaksanakan Administrasi Pemerintahan di Desa Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau. *Jurnal*. Universitas Tanjungpura.
- Kurniawan, Dimas dkk. 2015. Analisis Kinerja Koperasi Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Nomor : 06/PER/M/KUKM/V/2006. *Jurnal*. Universitas Brawijaya.
- Ummu Siti, Sri. 2015. Kebijakan Jamsostek Sektor Informal Berbasis Keadilan Sosial untuk Meningkatkan Kesejahteraan. *Jurnal*. Universitas Sultan Agung. Yustisia Edisi 93.
- Data Kepesertaan Aktif BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2016. www.bpjsketenagakerjaan.go.id/, diakses tanggal 1 September 2016 pukul 19.44 WIB.
- Data Statistik Jumlah Tenaga Kerja Kota Semarang tahun 2015. <https://semarangkota.bps.go.id/>, diakses tanggal 1 Oktober 2016 pukul 20.26 WIB.
- Data Statistik Status Pekerjaan Utama di Indonesia Tahun 1986-2016. Badan Pusat Statistik : Survei Angkatan Kerja Nasional (Sarkenas).

Website

- BPJS Ketenagakerjaan. 2013. *Memperkokoh Landasan BPJS Ketenagakerjaan (Laporan Tahunan)*. BPJS Ketenagakerjaan Pusat