

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI TUA
BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN
CABANG UNGARAN**

Oleh:

Afif Fauziyani Sholiha, Hardi Warsono

Departemen Ilmu 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

This research is arranged to know of quality service for old day guarantee programs social security agency (BPJS) Ketenagakerjaan Ungaran Branch. This research uses the type of quantitative descriptive research. The number of samples is 100 participants old day guarantee programs social security agency (BPJS) Ketenagakerjaan Ungaran Branch. This research uses measurement through 5 dimension of servant that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy by comparing between performance (X) and expectation (Y) that cause satisfaction or dissatisfaction. The results of this study indicate that there are three dimensions that are considered good and two dimensions are considered less good in service. Dimensions are: 1. Tangible, with an average value of performance level of 3,68; 2. Responsiveness, with an average performance level of 3,52; 3. Empathy, the average value of performance level of 3,50. While dimensions are considered less that is 1. Reliability, the average value of performance level of 3,23; 2. Assurance, with an average grade of performance of 3,34. Suggestions in this study should include training activities for officers, career development officers through education, staff development by adding tasks and involving officers for comparative studies.

Keywords: *Analysis, Service Quality, Service Dimension.*

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di Indonesia pelayanan publik menjadi permasalahan yang mendapatkan perhatian paling utama. Ini dikarenakan masih banyaknya tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Salah satu kewajiban aparatur Negara yang juga mengikuti kewajiban Negara dalam menyelenggarakan tugas dalam bentuk penyediaan jasa dan barang secara prima. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, instansi milik pemerintah apakah

BUMD dan BUMN akan memberikan tarif pelayanan publik yang diwujudkan dalam bentuk retribusi, pajak dan pembebanan tarif jasa langsung kepada masyarakat sebagai konsumen jasa publik (*charging for sevice*).

Asuransi menjadi penting ketika seseorang mengalami resiko baik itu sakit, kecelakaan, tidak dapat bekerja, meninggal ataupun dihari tuanya. Pada masa sekarang ini sudah banyak perusahaan asuransi yang menawarkan program kesehatan dan keselamatan. Akan tetapi,

perusahaan asuransi tersebut biasanya hanya ditunjukkan untuk kalangan menengah keatas. Sehingga perusahaan asuransi yang ada belum dapat menjadi solusi bagi perusahaan dalam menjamin keselamatan tenaga kerjanya. Oleh sebab itu, diperlukan jaminan dari pemerintah agar para tenaga kerja mendapat pengawasan dalam pekerjaannya atau perlindungan disetiap harinya.

Semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan, maka semakin puas konsumennya. Sedangkan semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang di dapatkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa meliputi lima dimensi dimana kelima dimensi tersebut menurut menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasalong (2007:34) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi sebagai berikut : prinsip yang diperhatikan bagi pelayanan publik agar kualitas layanan dapat dicapai, antara lain: *Tangible, Realible, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

Berdasarkan pengamatan lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka permasalahan yang terjadi dalam program jaminan hari tua adalah pencairan dana jaminan hari tua yang tidak kunjung selesai. Selain itu, masih juga ada masalah yang terjadi diantaranya adalah:

1. Cetak RSJHT melebihi target waktu

Cetak RSJHT dijadwalkan selesai pada bulan Januari. Akan tetapi, cetak RSJHT tahun 2017 ini selesai pada bulan Februari dikarenakan selama proses pengunduhan, database biasanya mengalami kegagalan dalam pengaksesan. Karena hal tersebutlah jadwal yang telah ditetapkan mundur. Dalam pencetakan RSJHT, lokasi yang digunakan untuk melakukan pencetakan juga kurang memadai yaitu di ruang bidang TI yang di hari-hari biasa hanya digunakan untuk ruang kerja saja. Penyediaan alat juga seharusnya ditambahkan agar cetak RSJHT dapat memenuhi waktu yang dimintakan.

2. Database sering *down*

Upgrading database serta penambahan kuota ruangan oleh server biasa dilakukan pada hari kerja. Hal ini yang sering berakibat pada akses gagal. Padahal pada hari kerja tidak sedikit peserta yang menelepon untuk menanyakan saldo JHT-nya.

3. Akses informasi melalui internet yang kurang memadai

Beberapa peserta ada yang tidak dapat mengakses informasi saldo JHT-nya dari internet karena belum ada sinkronisasi sepenuhnya antara server dengan data di internet. Selain itu, terkadang terdapat pula ketidak cocokan antara nama yang ada di KTP dengan nama yang ada di kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan. Padahal, nama yang dipergunakan pada saat pengisian formulir pendaftaran adalah nama yang digunakan di kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan di database BPJS Ketenagakerjaan. Karena itulah terkadang peserta tidak dapat mengakses akun internetnya di halaman BPJS Ketenagakerjaan.

4. Keterlambatan dalam cetak RSJHT di Kantor Cabang Ungaran

Dengan banyaknya peserta yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Ungaran, sudah seharusnya pihak BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Ungaran dapat memberikan pelayanan lebih prima sebagai bentuk terima kasih atas kepercayaan para peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Ungaran. *Deadline* yang diberikan secara serempak di seluruh Indonesia yaitu cetak RSJHT selesai pada bulan Desember dapat dilaksanakan tepat pada waktunya oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Ungaran. Dikhawatirkan jika hal ini berlanjut, kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Ungaran tidak berkembang malah akan mengalami kemerosotan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan program jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran dan program prioritas yang harus dijalankan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran.

B. TEORI

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Ada beberapa hal yang mengakibatkan manajemen pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting sehingga kita harus mempelajarinya, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat, akan semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani oleh Daerah. Dengan demikian Aparat di Daerah dituntut untuk dapat memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen pelayanan. Meskipun kedua Undang-Undang tersebut kemudian direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, akan tetapi tanggung jawab pelayanan yang diemban oleh Daerah masih sangat besar.
2. Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 dan Nomor 33 Tahun 2004 tersebut diatas juga akan mengakibatkan interaksiantara aparat Daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia akan melahirkan kuatnya tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.
3. Globalisasi dan berlakunya era perdagangan bebas menyebabkan batas-batas antar negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing.

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan

dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur
Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian
Waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya/ tarif
Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

C. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian di Jl. Soekarno-Hatta No. 10 Ungaran, 50514. Pemilihan informan didasarkan pada teknik sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan sumber data. Informan dalam penelitian ini ialah peserta BPJS Ketenagakerjaan program jaminan hari tua

ini dengan jumlah 100 orang. Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data kuantitatif yang bersifat terstruktur sehingga mudah dibaca. Data kuantitatif biasanya dinyatakan dalam bentuk skala numerik atau angka. Sumber data penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui observasi lapangan, wawancara dengan para informan dan dokumentasi. Data sekunder yaitu data yang mendukung data primer berupa buku, internet, dokumen atau arsip. Teknik analisis data di lapangan menggunakan *Analysis Importance and Performance*. Teknik ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan mengukur tingkat harapan dimensi kualitas pelayanan dan mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan.

PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM

Kota Ungaran sebagai ibu kota Kabupaten Semarang. Kota Ungaran secara geografis terletak dalam jalur yang sangat strategis, antara jalur Solo-Semarang ataupun Solo-Kendal-Jakarta. Dengan luas wilayahnya 7.394,91 ha atau 7,78 persen dari luas wilayah Kabupaten Semarang dan 124.772 jiwa pada tahun 2004 dan sebagian besar berusia antar 20 hingga 39 tahun. Pada tahun 2005 Kota Ungaran mengalami pemekaran menjadi Kecamatan Ungaran Timur dan Ungaran Barat.

Kota Ungaran yang merupakan wilayah Kabupaten Semarang yang berbatasan langsung dengan Kota Semarang, sehingga mau tidak mau akan menerima dampak dari apa yang terjadi di Kota Semarang sekaligus karena paling dekat dengan ibu kota provinsi maka apa yang dilakukan oleh Kota Ungaran juga akan mendapat perhatian yang lebih. Kondisi ini bisa menjadi sebuah potensi sekaligus tantangan bagi pelaksanaan pembangunan Kota Ungaran.

B. HASIL PENELITIAN

Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Antara Tingkat Kinerja dan Tingkan Kepentingan

No	Sub Dimensi	X	Y	\bar{X}	\bar{Y}
Tangible					
1.	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	346	386	3,46	3,86
2.	Kebersihan dan Kenyamanan Kantor	376	391	3,76	3,91
3.	Kerapihan Penampilan Petugas	390	395	3,90	3,95
4.	Kelayakan Fasilitas Toilet	367	381	3,67	3,81
5.	Kelayakan Fasilitas Musholla	346	400	3,46	4,00
6.	Kelayakan Fasilitas Ruang Menyusui	384	389	3,84	3,89
Rata – rata \bar{X} dan \bar{Y} <i>Tangible</i>				3,68	3,90
Reliability					
7.	Kecepatan Pelayanan	328	377	3,28	3,77
8.	Ketepatan Jadwal Pencetakan RSJHT	302	391	3,02	3,91
9.	Kesederhanaan Prosedur Pelayanan	340	385	3,40	3,85
Rata – rata \bar{X} dan \bar{Y} <i>Reliability</i>				3,23	3,84
Responsiveness					
10.	Kejelasan Petugas dalam Memberikan Informasi	323	383	3,23	3,83
11.	Ketanggapan Petugas dalam Merespon Keluhan	382	396	3,82	3,96
Rata – rata \bar{X} dan \bar{Y} <i>Responsiveness</i>				3,52	3,89
Assurance					
12.	Kemampuan dan Pengetahuan Petugas	328	390	3,28	3,90
13.	Keramahan Petugas	346	350	3,46	3,50
14.	Proses Laporan Pelayanan dan Laporan Pertanggung Jawaban yang Diawasi Secara Berkala	321	359	3,21	3,59
15.	Keamanan Pelayanan	343	361	3,43	3,61
Rata – rata \bar{X} dan \bar{Y} <i>Assurance</i>				3,34	3,64
Empathy					
16.	Kesabaran Petugas	355	390	3,55	3,90
17.	Perhatian Petugas	345	350	3,45	3,50
Rata – rata \bar{X} dan \bar{Y} <i>Empathy</i>				3,50	3,70
RATA – RATA				3,45	3,79

1. *Tangible*

Pada dimensi ini diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,68 yang berarti masuk dalam kategori memuaskan. Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori memuaskan yaitu kelengkapan kantor yang memiliki tingkat kinerja sebesar 346, kebersihan memiliki tingkat kinerja sebesar 376, kerapihan penampilan petugas yang memiliki tingkat kinerja sebesar 390, kelayakan fasilitas toilet memiliki tingkat kinerja sebesar 367, kelayakan fasilitas musholla memiliki tingkat kinerja sebesar 346 dan kelayakan fasilitas ruang menyusui memiliki kinerja sebesar 384. Artinya, ketiga kinerja sub dimensi tersebut sudah baik pelayanannya dan sesuai dengan kepentingan peserta.

2. *Reliability*

Pada dimensi ini diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,23 yang berarti masuk dalam kategori memuaskan. Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori memuaskan yaitu kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam pencetakan RSJHT, dan kesederhanaan prosedur pelayanan.

3. *Responsiveness*

Pada dimensi ini diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,52 yang berarti masuk dalam kategori memuaskan. Pada dimensi ini kedua sub dimensi masuk ke dalam kategori memuaskan, yaitu kejelasan petugas dalam memberikan informasi yang memiliki tingkat kinerja sebesar 323 dan ketanggapan petugas dalam merespon keluhan yang memiliki tingkat kinerja sebesar 382.

4. *Assurance*

Pada dimensi ini diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,34 yang berarti masuk dalam kategori memuaskan. Pada dimensi ini keempat sub dimensi masuk ke dalam kategori memuaskan, yaitu kemampuan dan pengetahuan petugas yang memiliki tingkat kinerja sebesar 328,

keramahan dan kesopanan petugas yang memiliki tingkat kinerja sebesar 346, proses laporan pelayanan dan laporan pertanggung jawaban yang diawasi secara berkala yang memiliki tingkat kinerja 321, dan keamanan pelayanan yang memiliki tingkat kinerja sebesar 343. ketanggapan petugas dalam merespon keluhan yang memiliki tingkat kinerja sebesar 382.

5. *Assurance*

Pada dimensi ini diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,34 yang berarti masuk dalam kategori memuaskan. Pada dimensi ini keempat sub dimensi masuk ke dalam kategori memuaskan, yaitu kemampuan dan pengetahuan petugas yang memiliki tingkat kinerja sebesar 328, keramahan dan kesopanan petugas yang memiliki tingkat kinerja sebesar 346, proses laporan pelayanan dan laporan pertanggung jawaban yang diawasi secara berkala yang memiliki tingkat kinerja 321, dan keamanan pelayanan yang memiliki tingkat kinerja sebesar 343.

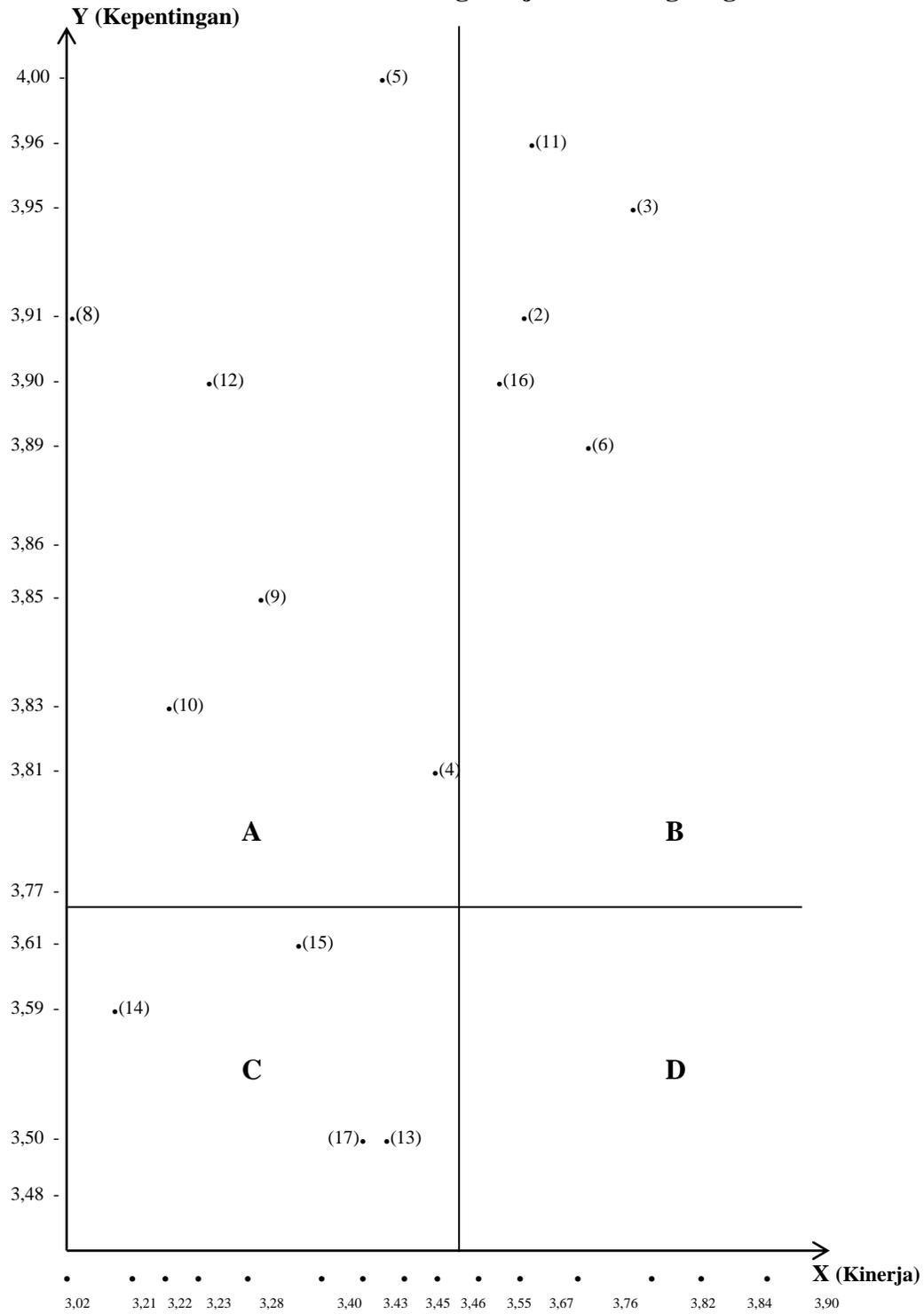
6. *Empathy*

Pada dimensi ini diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,50 yang berarti masuk dalam kategori memuaskan. Pada dimensi ini kedua sub dimensi masuk ke dalam kategori memuaskan, yaitu kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan yang memiliki tingkat kinerja sebesar 355 dan perhatian petugas dalam merespon keluhan yang memiliki tingkat kinerja sebesar 345.

Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran

No.	Dimensi	\bar{X}	\bar{Y}
1.	<i>Tangible</i>	3,68	3,90
2.	<i>Reliability</i>	3,23	3,84
3.	<i>Responsiveness</i>	3,52	3,89
4.	<i>Assurance</i>	3,34	3,64
5.	<i>Empathy</i>	3,50	3,70
RATA – RATA		3,45	3,79

**Diagram Kartesius Kepuasan Peserta Program Jaminan Hari Tua di BPJS
Ketenagakerjaan Cabang Ungaran**



Y

Penting, Kurang memuaskan <ol style="list-style-type: none">1. Kecepatan pelayanan2. Ketepatan jadwal pencetakan RSJHT3. Kesederhanaan prosedur pelayanan4. Kemampuan dan pengetahuan petugas	Penting, Memuaskan <ol style="list-style-type: none">1. Kelengkapan sarpras2. Kebersihan dan kenyamanan kantor3. Kerapihan penampilan petugas4. Kelayakan fasilitas toilet5. Kelayakan fasilitas musholla6. Kelayakan ruang menyusui7. Keramahan petugas8. Kesabaran petugas
Kurang penting, Kurang memuaskan <ol style="list-style-type: none">1. Proses laporan pelayanan2. Keamanan pelayanan3. Kesabaran petugas4. Perhatian petugas	Penting, sangat memuaskan <p>Tidak ada</p>

X

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Terdapat 3 dimensi yang dinilai sudah baik dan 2 dimensi yang dinilai masih kurang.

Dimensi yang sudah baik diantaranya adalah:

a. *Tangible*

Dimensi ini diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,68 yang berarti masuk dalam kategori memuaskan. Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori memuaskan yaitu kelengkapan kantor yang memiliki tingkat kinerja sebesar 346, kebersihan memiliki tingkat kinerja sebesar 376, kerapihan penampilan petugas yang memiliki tingkat kinerja sebesar 390, kelayakan fasilitas toilet memiliki tingkat kinerja sebesar 367, kelayakan fasilitas musholla memiliki tingkat kinerja sebesar 346 dan kelayakan fasilitas ruang menyusui memiliki kinerja sebesar 384.

b. *Responsiveness*

Dimensi ini diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,52 yang berarti masuk dalam kategori memuaskan. Pada dimensi ini kedua sub dimensi masuk ke

dalam kategori memuaskan, yaitu kejelasan petugas dalam memberikan informasi yang memiliki tingkat kinerja sebesar 323 dan ketanggapan petugas dalam merespon keluhan yang memiliki tingkat kinerja sebesar 382.

c. *Empathy*

Pada dimensi ini diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,50 yang berarti masuk dalam kategori memuaskan. Pada dimensi ini kedua sub dimensi masuk ke dalam kategori memuaskan, yaitu kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan yang memiliki tingkat kinerja sebesar 355 dan perhatian petugas dalam merespon keluhan yang memiliki tingkat kinerja sebesar 345.

Dimensi yang kurang baik adalah:

a. *Reliability*

Pada dimensi ini diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,23 yang berarti masuk dalam kategori memuaskan. Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori memuaskan yaitu kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan memiliki tingkat kinerja sebesar 328, ketepatan dalam pencetakan RSJHT

memiliki tingkat kinerja sebesar 302, dan kesederhanaan prosedur pelayanan memiliki tingkat kinerja sebesar 340.

b. *Assurance*

Pada dimensi ini diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,34 yang berarti masuk dalam kategori memuaskan. Pada dimensi ini keempat sub dimensi masuk ke dalam kategori memuaskan, yaitu kemampuan dan pengetahuan petugas yang memiliki tingkat kinerja sebesar 328, keramahan dan kesopanan petugas yang memiliki tingkat kinerja sebesar 346, proses laporan pelayanan dan laporan pertanggung jawaban yang diawasi secara berkala yang memiliki tingkat kinerja 321, dan keamanan pelayanan yang memiliki tingkat kinerja sebesar 343.

2. Rata-rata tingkat kepentingan adalah sebesar 3,79.

Dimensi *tangible* memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi yaitu 3,90. Kemudian dimensi *responsiveness* memiliki tingkat kepentingan sebesar 3,89, dimensi *reliability* 3,84, dimensi *empathy* 3,79 dan dimensi *assurance* memiliki tingkat kepentingan sebesar 3,64.

3. Kualitas pelayanan dapat diukur dari berbagai macam indikator.

Sub dimensi yang dinilai peserta penting, akan tetapi masih kurang dalam pelayanannya adalah:

- Kecepatan Pelayanan
- Ketepatan Jadwal Pencetakan RSJHT
- Kesederhanaan Prodesur Pelayanan
- Kemampuan dan Pengetahuan Peserta

Program prioritas yang harus dijalankan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ungaran adalah:

- Segera menindaklanjuti masalah yang dihadapi peserta tanpa menunda.
Segera menindaklanjuti masalah yang dihadapi peserta sangatlah penting.

Sebaiknya melakukan pelayanan pada saat itu juga, atau ketika peserta mengalami masalah jangan biarkan peserta menunggu karena mereka ingin permasalahannya segera diselesaikan. Selain itu, jika tidak segera diselesaikan maka akan menghambat proses pelayanan terhadap peserta yang lainnya. Peserta akan puas dan percaya atas pertanggung jawaban yang dilakukan pihak pelayanan terkait keluhan, saran, dan kritik dari mereka. Selain itu juga segera memberikan informasi kepada peserta apabila berkas berkas yang diajukan belum komplit dan menginformasikan terlebih dahulu apa saja berkas yang sebaiknya dibawa sebelum mengajukan klaim.

- Perluasan/ pembuatan tempat baru serta penambahan printer agar pencetakan RSJHT segera selesai.

Ketepatan jadwal pencetakan RSJHT sangatlah penting. Hal ini dikarenakan menyangkut informasi mengenai jumlah saldo yang dimiliki peserta jaminan hari tua ini. Perluasan/ pembuatan tempat baru serta penambahan printer sangat diperlukan agar pencetakan RSJHT tidak mengulur waktu yang sangat lama. Meskipun sudah banyak alat pencetak, tetapi kenyataannya pencetakan ini masih mengalami keterlambatan.

- Kesederhanaan Prosedur Pelayanan.
Prosedur pelayanan yang tidak rumit merupakan atribut yang sangat penting. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit mengakibatkan banyak peserta yang marah karena mereka telah kehilangan banyak waktu hanya untuk menunggu proses pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tentang prosedur pelayanan yang bisa dinilai berbelit-belit maka program yang dilakukan adalah sesuai dengan standar operasional pelayanan.

Kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal dan kesederhanaan sebenarnya saling berhubungan. Jika peserta telah memenuhi syarat pengajuan klaim, maka semuanya akan berjalan dengan cepat, tepat dan tidak berbelit.

- d. Kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki petugas sangatlah penting. Kemampuan dapat dilihat dari lancarnya penyampaian informasi kepada peserta. Selain itu, pelaksana juga selalu mengikuti kegiatan atau seminar untuk menambah pengetahuan agar ketika mendapatkan permasalahan setidaknya mereka dapat mengetahui solusinya.

B. SARAN

Saran yang disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dimasa yang akan datang pelayanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran dapat lebih meningkatkan lagi kualitasnya. Kecepatan dalam memberikan pelayanan dinilai sangatlah penting. Sebaiknya melakukan pelayanan pada saat itu juga, atau ketika peserta mengalami masalah jangan biarkan peserta menunggu karena mereka ingin permasalahannya segera diselesaikan. Peserta akan puas dan percaya atas pertanggung jawaban yang dilakukan pihak pelayanan terkait keluhan, saran, dan kritik dari mereka. Selain itu juga segera memberikan informasi kepada peserta apabila berkas-berkas yang diajukan belum lengkap dan menginformasikan terlebih dahulu apa saja berkas yang sebaiknya dibawa sebelum mengajukan klaim.
2. Ketepatan jadwal pelayanan tidak hanya ditentukan oleh petugas pemberi layanan. Ketepatan jadwal pelayanan sangat bergantung kepada peserta. Pelayanan yang diberikan baik penyelesaian klaim maupun pengumpulan berkas biasanya sangat lama karena peserta yang mengajukan berkas masih belum terkumpul semua. Untuk meningkatkan ketepatan jadwal pelayanan yang dilakukan petugas, sebaiknya petugas

lebih teliti dalam menyelesaikan. Selain itu peserta diharapkan juga untuk lebih teliti sebelum memasukkan berkas yang akan diajukan, karena jika salah satu persyaratan pengajuan tidak dibawa, maka proses pengajuan klaim tidak dapat dilakukan.

3. Prosedur pelayanan yang tidak rumit merupakan atribut yang sangat penting. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit mengakibatkan banyak peserta yang marah karena mereka telah kehilangan banyak waktu hanya untuk menunggu proses pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tentang prosedur pelayanan yang bisa dinilai berbelit-belit maka program yang dilakukan adalah sesuai dengan standar operasional pelayanan. Kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal dan kesederhanaan sebenarnya saling berhubungan. Jika peserta telah memenuhi syarat pengajuan klaim, maka semuanya akan berjalan dengan cepat, tepat dan tidak berbelit.
4. Kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki petugas sangatlah penting. Kemampuan dapat dilihat dari lancarnya penyampaian informasi kepada peserta. Selain itu, pelaksana juga selalu mengikuti kegiatan atau seminar untuk menambah pengetahuan agar ketika mendapatkan permasalahan setidaknya mereka dapat mengetahui solusinya.

Untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan petugas, sebaiknya dilakukan:

- a. Mengikutsertakan kegiatan pelatihan. Pelatihan merupakan program umum untuk mengembangkan tenaga kerja. Bentuknya bisa pelatihan di dalam perusahaan (internal training) atau di luar perusahaan (external training).
- b. Pendidikan. Pengembangan karier karyawan melalui pendidikan biasanya bersifat khusus. Ini ditujukan untuk karyawan terbaik yang dianggap perlu mengembangkan pendidikannya karena pendidikan sebelumnya belum cukup.

- c. *Job enrichment*
Pengembangan karyawan bisa juga dilakukan dengan *job enrichment*. Singkatnya, program ini adalah penambahan tugas dan tanggung jawab di posisi yang sama. Biasanya, petugas yang dilibatkan dalam program *job enrichment* ini adalah petugas yang menonjol di antara karyawan lain.
- d. *Benchmark*
Benchmark atau terkadang disebut juga studi banding adalah mengevaluasi atau membandingkan sesuatu dengan standar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Effendi, Taufiq. 2008. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan Indonesia Yang Maju dan Sejahtera*. Seminar Reformasi Birokrasi Menuju Pelayanan Publik yang Baik dalam Rangka Pemenuhan hak-Hak Konstitusional Rakyat Universitas Diponegoro Semarang.
- Handoko, T Hani. 2011. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE- Yogyakarta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- MH. Ismail dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima: Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press
- Moenir, H.A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasalong, Harbani. 2013. *Teori Administreasi Publik*. Bandung: PT Alfabeta
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedelapan. Yogyakarta: BPFE

- Prihartono. 2012. *Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung :Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Yosua, Immanuel dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Sekolah Demokrasi Averroes Press.
- Undang-undang:**
- Peraturan BPJS Ketenagakerjaan No 7 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksana Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua
- PerMen Ketenagakerjaan RI Nomor 19 Tahun 2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua
- PerMen Keuangan Nomor 16/ PMK.03/2010 tentang Tata Cara Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 Atas Penghasilan Berupa Uang Pesangon, Uang Manfaat Pensiun, Tunjangan Hari Tua, dan Jaminan Hari Tua yang dibayarkan sekaligus.
- Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat
- Undang- Undang Nomor 32 dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004

Jurnal:

- Andre Buwana, Sri Wiletno, Solechan. Pelaksanaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) Bagi Pekerja Pabrik Garmen di Wilayah PT. Jamsostek Cabang Unggaran Jurnal Hukum, no.4 (2012),1-7
- Bandu, Muh Yunus. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Skripsi. Universitas Hasanuddin
- Irawan, Andrian Candra. 2016. Implementasi Knowledge Management & Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Kantor BPJS Jawa Tengah & DIY). Skripsi. Universitas Diponegoro
- Hidayah, Lina Nur. 2015. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan (Studi tentang pemberian pelayanan BPJS Ketenagakerjaan bagi tenaga kerja di Kantor BPJS Cabang Rungkut Surabaya). Skripsi. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- Khairunnisa, Khansa Ghina. 2014. Analisis Pengaruh Perilaku Pemimpin Dan Pendekatan Komunikasi Humanistik Terhadap Konflik Fungsional Dalam BPJS Ketenagakerjaan Semarang. Skripsi. Universitas Diponegoro
- Putri, Dea Ananda. 2015. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Skripsi. Universitas Diponegoro

Internet:

- <http://analisisnindonesia.blogspot.co.id/2015/08/menimbang-jaminan-pensiun-bpjs.html>. (Diakses pada tanggal 11 Oktober 2015)
- <http://mahyudanillubis.blogspot.co.id/2010/01/pentingnya-menjaga-dan-meningkatkan.html>. (Diakses pada tanggal 11 Oktober 2015)
- <http://syukronsmanela.blogspot.co.id/2014/02/ke-sejahteraan-pegawai.html>. (Diakses pada tanggal 11 Oktober 2015)
- [tenaga-kerja-informal. \(Diakses pada tanggal 4 November 2015\)

<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/Program-Jaminan-Hari-Tua-%28JHT%29.html>. \(Diakses pada tanggal 4 November 2015\)

<http://id.scribd.com/doc/104833469/Kepmenpan-Nomor-63-Tahun-2003-Pedoman-Pelayanan-Publik#scribd>. \(Diakses pada tanggal 4 November 2015\)

<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html>. \(Diakses pada tanggal 4 November 2015\)

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/18657/Kalisidi-Raih-Juara-Harapan-Desa-Sadar-Jaminan-Sosial-Ketenagakerjaan>

<http://abuirfa.blogspot.com/2009/02/kota-ungaran-potensi-dan-tantangan.html>](http://manajemenpembiayaankesehatan.net/index.php/list-berita/1401-bpjs-bidik-12-600-</p></div><div data-bbox=)