

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI PEGAWAI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN  
CABANG SEMARANG PEMUDA**

Oleh :

Rizal Aditias, Hardi Warsono, Yuliana Kristanto

**Departemen Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**  
Jalan Profesor Haji Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7655407 Faksimilie (024) 7465405  
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine: (1) results that cause the service quality of the BPJS Ketenagakerjaan subdivision Semarang Pemuda to be less than optimal; (2) what factors influence the less than optimal service quality of the BPJS Ketenagakerjaan subdivision Semarang Pemuda. This study uses a quantitative approach with an associative type of research. The population in this study were visitors to the BPJS Ketenagakerjaan subdivision Semarang Pemuda, with a total sample of 50 visitors. Data analysis techniques to determine respondents' perceptions of communication, competence, and service quality use frequency distribution tables, while to determine the magnitude of the influence of communication and competence on service quality using crosstab analysis, Kendall tau rank correlation coefficient, Kendall concordation coefficient, and determination coefficient with assistance SPSS IBM 25. The results of this study indicate the following: (1) there is a significant and positive relationship and influence between communication variables and service quality with a significance value of 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ), a coefficient value of 0.748, positive, and is at a value of 0.51-0.75. Communication also has a positive influence on the service quality variable of 0.600 or 60%; (2) there is a significant and positive relationship and influence between competence and service quality with a significance value of 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ), a coefficient value of 0.798, positive, and is at a value of 0.76-0.99. Competence also has a positive influence on service quality of 0.715 or 71.5%; (3) there is a significant and positive relationship and influence between communication and competence with service quality of 0.025 ( $0.025 < 0.05$ ), then the calculated value of the chi square is 7,400 ( $7,400 > 5.99$ ). Communication and competence also have a positive influence on service quality by 0.720 or 72%.

**Key Words: Communication, Competence, Service Quality**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menjadi tenaga kerja, jaminan sosial ketenagakerjaan adalah bentuk tanggung jawab negara dalam hal kesejahteraan sosial untuk melindungi kebutuhan yang dasar bagi pekerja yang tersebar di seluruh wilayah. Jaminan sosial berbasis tenaga kerja yang ada di Indonesia dilaksanakan dengan Sistem Jaminan Sosial Nasional pada UU NO.40 yang diterbitkan pada 2004. Organisasi publik yang menangani atas permasalahan perlindungan sosial tenaga kerja di Indonesia merupakan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan ialah sebuah organisasi non privat yang mempunyai tugas beserta fungsi dalam penyelenggaraan perlindungan atas sosial pada tenaga kerja di Indonesia. Organisasi ini bertujuan tidak semata-mata hanya mencari profit atau laba melainkan memberi jaminan terhadap hak dasar bagi masyarakat terutama para pekerja.

Kualitas pelayanan adalah sebuah standar nilai mengenai bagaimana pelayanan yang disediakan apakah sudah pantas

dengan ekspektasi dari penerima pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan dari sebuah organisasi baik organisasi privat maupun organisasi publik. Ditambah lagi dengan pembangunan nasional yang dewasa ini yang mempunyai tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera sesuai dengan sila-sila yang tercantum pada Pancasila beserta UUD 1945, berarti penilaian masyarakat atas baik dan buruknya sebuah pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi sangat tergantung dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Dengan pergeseran paradigma Administrasi Publik dimana sekarang orientasi dari Administrasi Publik adalah pelayanan terhadap masyarakat (*Public Service*). Dalam buku yang ditulis oleh Janet V. Dernhart pada tahun 2003 mengemukakan bahwa paradigma *New Public Service* yaitu menjalankan sebuah Administrasi Publik tidak sama halnya dengan organisasi bisnis, Administrasi Publik menjalankan sebuah pemerintahan yang demokratis karena adanya campur tangan *citizen* atau

masyarakat didalam proses pemerintahan dan misi dari organisasi publik tidak hanya mengenai kepuasan pelanggan / masyarakat melainkan memberikan sebuah pelayanan barang maupun jasa yang baik sesuai hak dan kewajiban publik. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangatlah penting karena kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor keberhasilan sebuah organisasi publik. Salah satu organisasi publik yang memberikan pelayanan publik adalah BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Zulfa, 2018), ditemukan beberapa faktor yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan, dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Penggunaan fasilitas *Drive Thru* yang belum optimal.
2. Minimnya petugas pada Bidang Pelayanan dan Bidang Pemasaran Bukan Penerima Upah.
3. Masih lemahnya server pada aplikasi sehingga saat menggunakan aplikasi masih mengalami server *down*.

4. Masih kurangnya peranan dari pemerintah dalam menyukseskan program – program jaminan sosial ini dan pemerintah dalam pengimplementasinya belum hadir secara massif.

5. Masih terdapat masyarakat atau peserta yang menganggap jika JKK dan JK kurang menguntungkan dalam kehidupannya

Selanjutnya penelitian terdahulu (Wulandari, 2017) menyebutkan bahwa masih terdapat beberapa masalah pada pelayanan petugas yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda. Seperti pada respon/kecepatan petugas dalam melayani pelanggan dianggap masih kurang. Lalu keramahan, kesopanan dan sikap petugas dalam melayani juga masih tergolong belum baik. Selanjutnya adalah kedisiplinan dari petugas yang masih kurang dalam melayani pelanggan. Petugas juga dalam memberikan informasi masih belum jelas dan susah untuk dimengerti pada peserta. Hasil yang didapatkan dari ulasan pengunjung

pada *google maps* BP Jamsostek Semarang Pemuda tahun 2020 menyatakan bahwa masih terdapat permasalahan pada kualitas pelayanannya seperti pelayanan yang bertele-tele, tidak cepat, rumit, satpam yang tidak ramah, dan informasi dari petugas yang tidak jelas. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian yang berfokus pada faktor Sumber Daya Manusia atau petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, selanjutnya adalah perumusan masalah yang dijabarkan berikut ini :

1. Mengapa kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda masih belum optimal ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kurang optimalnya kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Merujuk rumusan masalah yang diajukan tersebut, tujuan dari penelitian ini dapat ditentukan, seperti:

1. Untuk mengetahui hasil yang menyebabkan kurang optimalnya kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kurang optimalnya kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

### **D. Landasan Teori**

#### **1) Administrasi Publik**

Prajudi Atmosudirjo (1982: 272) mengungkapkan pengertian administrasi publik, yaitu organisasi dan manajemen untuk menggapai tujuan esensial. Berangkat dari definisi tersebut, dijelaskan bahwa administrasi publik melibatkan lebih dari satu orang dalam suatu struktur untuk mencapai tujuan negara. Dwight Waldo (1955) menjelaskan definisi dari Administrasi Publik yaitu disiplin ilmu manajemen dan berbagai perlengkapannya untuk

menggapai tujuan dari pemerintah. Definisi administrasi publik tersebut menerangkan mengenai administrasi publik berisi disiplin untuk menggerakkan manusia di dalam sebuah organisasi beserta segala kebutuhan yang diperlukan untuk menggapai tujuan dari pemerintah.

## **2) Manajemen Publik**

Ott, Hyde, dan Shafritz (1990), manajemen publik didefinisikan sebagai usaha memusatkan perhatian pada bagaimana organisasi publik menerapkan kebijakan publik yang telah mencapai konsensus. Berdasarkan pendapat tersebut, manajemen publik dapat diartikan sebagai upaya dari organisasi publik untuk membuat sebuah kebijakan dan mengimplementasikannya untuk kepentingan publik yang telah disepakati bersama. Overman dalam Keban (2004 : 85) memberikan pendapat mengenai definisi manajemen publik yaitu disiplin ilmu dari organisasi, di satu sisi sebagai kombinasi dari fungsi manajemen (persiapan, pengorganisasi, koordinasi dan kontrol), dan dibagian lain, kombinasi dari sumber daya

manusia, keuangan, material, informasi dan politik.

## **3) Kualitas Pelayanan**

Tjiptono & Chandra (2001 : 164) mengemukakan konsep dari kualitas pelayanan, yaitu konsep dari kualitas dilihat sebagai tolak ukur kesempurnaan produk ataupun jasa termasuk kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain yaitu sebuah guna khusus dari barang atau layanan, dan kualitas yang memenuhi syarat yaitu ukuran peringkat antara barang atau layanan dan persyaratan kualitas yang ditentukan. Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2011 : 3) mengemukakan bahwa "*Service is an interactive process of doing something for someone*". Dapat diterjemahkan bahwa sebuah servis adalah sebuah sistem jaringan untuk melaksanakan sesuatu kepada seseorang.

## **4) Komunikasi**

Everet M. Rogers (2005:15) memberikan pandangan mengenai komunikasi yaitu merupakan sebuah sistem dimana mengandung gagasan yang disalurkan atau dikirim dari pemberi terhadap penerima dengan tujuan mengubah perilaku. Edward

Deppari dalam Suranto (20015:15) menyebutkan bahwa komunikasi yaitu sebuah cara dalam menyampaikan sebuah ide, pesan serta harapan dengan disalurkan dengan mengandung arti dan lambang yang ditujukan dari penyampai pesan kepada penerima pesan.

### 5) Kompetensi

Veithzal (2003 : 298) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan keahlian, kemahiran, kapasitas. Kata intinya, yaitu kompeten yang bermaksud cekatan, pengalaman, ahli. Kompetensi merujuk pada ciri atau keunikan yang menjadikan individu sukses dalam bekerja. Moh. Uzer Usman (2006 : 4) mengemukakan bahwa jika individu memiliki kemampuan untuk bekerja pada suatu bidang maka disebut orang yang kompeten. Dalam pengertian ini, kompetensi juga diartikan sebagai seseorang yang memiliki keterampilan kerja bidang tertentu.

### E. Definisi Konsep

Definisi konsep yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

1. Kualitas Pelayanan adalah kemampuan dari sebuah organisasi untuk

memberikan sebuah pelayanan baik dalam jasa atau barang yang sesuai dengan harapan dari konsumen.

2. Komunikasi adalah sebuah proses yang didalamnya berisi gagasan, ide, pesan, simbol yang disampaikan menggunakan lambang-lambang bahasa dari pengirim untuk penerima dan mempunyai maksud dan kehendak didalam proses itu.
3. Kompetensi adalah kapasitas atau keterampilan yang wajib dipunyai individu terutama pegawai atau karyawan untuk menggapai sebuah tingkatan pegawai atau karyawan yang profesional.

### F. Definisi Operasional

Definisi operasional pada penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan (Y)
  - a. *Tangibles* (Bukti langsung)
  - b. *Reliability* (Keandalan)
  - c. *Responsiveness* (Daya tanggap)
  - d. *Assurance* (Jaminan)

- e. *Empathy* (Empati)
- 2. Komunikasi ( $X_1$ )
  - a. Sumber/ komunikator
  - b. Pesan
  - c. Komunikan
  - d. Efek
- 3. Kompetensi ( $X_2$ )
  - a. Pengetahuan
  - b. Pemahaman
  - c. Kemampuan/Keterampilan
  - d. Nilai
  - e. Sikap
  - f. Minat

#### **G. Metode Penelitian**

Pada penelitian ini, pendekatan yang dipakai ialah kuantitatif. Proses penelitian ini bersifat deduktif, yaitu menggunakan konsep dan teori untuk menjawab rumusan masalah yang dibuat dan selanjutnya disusun sebuah hipotesis. Hipotesis yang telah dirumuskan akan dilakukan pengujian dengan adanya pengambilan data yang ada pada lapangan. Untuk mengambil data diperlukan instrumen penelitian.

#### **H. Tipe Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan tipe penelitian asosiatif, karena berdasarkan Sugiyono (2012 : 11) menyebutkan

bahwa penelitian asosiatif diartikan sebuah penelitian yang mempunyai tujuan dalam memahami hubungan bahkan pengaruh dari suatu variabel.

#### **I. Populasi dan Sampel**

Adapun populasi dari penelitian ini yaitu para pengunjung yang mendapatkan layanan dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pemuda Semarang dengan 50 sampel yang digunakan.

#### **J. Teknik Pengumpulan Data**

Arikunto (2006: 175), teknik untuk mengumpulkan data ialah suatu metode yang dipakai peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian ini, teknik yang dipakai adalah kuesioner dibagikan kepada 50 responden yang menggunakan bantuan aplikasi *Google Form*, selanjutnya menggunakan wawancara kepada responden, yang terakhir studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data berdasarkan pustaka dan sumber data lainnya.

#### **K. Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisis dan menginterpretasikan hasil dari sebuah penelitian diperlukan metode atau cara supaya hasil penelitian

yang didapatkan bisa lebih mendalam yang dapat dilihat dibawah ini:

- 1) Koding ialah penyusunan sandi pada informasi yang tercantum dalam jenis yang sama (Hasan, 2006: 24).
- 2) Uji validitas dipakai dalam menilai sebuah kuesioner apakah sah atau tidak. Apabila pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dapat menjelaskan isi yang akan ditakar dengan instrumen penelitian, maka kuesioner tersebut dapat dinyatakan sah atau valid.
- 3) Uji reliabilitas dirancang dalam melihat tingkat stabil atau konsistensi jawaban pertanyaan responden.
- 4) Pada tahap ini, peneliti mempersiapkan tabel yang berisi kelompok data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang selanjutnya dianalisis berdasarkan respon dari narasumber.
- 5) Crosstab atau tabulasi silang digunakan untuk menampilkan data dalam bentuk tabel, termasuk baris dan kolom.

Melalui analisis tabulasi silang berdasarkan kuesioner akan diambil kesimpulan tentang hubungan kedua variabel tersebut.

- 6) Koefisien Korelasi Rank Kendall Tau ( $\tau$ ) digunakan untuk menguji hipotesis minor mengenai hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 7) Koefisien Konkordansi Kendall yang digunakan untuk menguji hipotesis mayor mengenai hubungan antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  dengan  $Y$  secara simultan.
- 8) Koefisien Determinasi ( $R$ ) Analisis ini dipakai dalam melihat persentase besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

## **HASIL PENELITIAN**

### **A. Kategorisasi Variabel Komunikasi ( $X_1$ )**

Merujuk analisis yang telah dilakukan untuk mendeskripsikan hasil penelitian tersebut, maka dibuat kategorisasi dengan merangkum keseluruhan jawaban dari responden terhadap variabel komunikasi seperti berikut :



**Tabel 3.11 Kategorisasi Variabel**

**Komunikasi**

No	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	5,00 – 8,75	Sangat Buruk	0	0%
2	8,76 – 12,51	Buruk	4	8%
3	12,52 – 16,27	Baik	35	70%
4	16,28 – 20,03	Sangat Baik	11	22%
Total			50	100%

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebesar 35 responden termasuk kategori baik dan kategori sangat baik 11 responden, sedangkan 4 responden termasuk kategori buruk.

**B. Kategorisasi Variabel Kompetensi (X<sub>2</sub>)**

Kategorisasi dari keseluruhan jawaban 50 responden mengenai variabel kompetensi dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 3.20**

**Kategorisasi Variabel Kompetensi**

No	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	7,00 – 12,25	Sangat Buruk	1	2%
2	12,26 – 17,51	Buruk	3	6%
3	17,52 – 22,77	Baik	31	62%
4	22,78 – 28,03	Sangat Baik	15	30%
Total			50	100%

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa 1 responden mengkategorikan sangat buruk yang didukung oleh 3 responden yang menjawab buruk, sedangkan 31 responden

mengkategorikan baik yang didukung 15 responden menjawab sangat baik.

**C. Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Kategorisasi dari keseluruhan jawaban 50 responden mengenai variabel kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 3.30**

**Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	8,00 – 14,00	Sangat Buruk	2	4%
2	14,10 – 20,10	Buruk	2	4%
3	20,20 – 26,20	Baik	37	74%
4	26,30 – 32,30	Sangat Baik	9	18%
Total			50	100%

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa dari 50 responden, 2 diantaranya mengkategorikan kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda adalah sangat buruk yang didukung dengan 2 responden yang menjawab buruk, sedangkan 37 responden mengkategorikan pada baik yang didukung oleh 9 responden menjawab sangat baik.

**D. Analisis Pengaruh antara Komunikasi (X<sub>1</sub>) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel komunikasi terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda dapat dibuktikan melalui Uji Koefisien Korelasi Rank Kendall Tau dan Uji Koefisien Determinasi yang dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 3.32**

**Koefisien Korelasi Rank Kendall Tau antara Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan**

			Komunikasi	Kualitas Pelayanan
Kendall's tau_b	Komunikasi	Correlation Coefficient	1.000	.748**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	50	50
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.748**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien sebesar 0,748 dimana nilai ini masuk pada kategori kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan dan pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan adalah

signifikan, kuat, dan positif. Maka dari itu H0 ditolak dan Ha diterima.

Selanjutnya adalah uji koefisien determinasi untuk melihat kontribusi pengaruh variabel komunikasi terhadap kualitas pelayanan yang dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 3.33**

**Koefisien Determinasi Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 <sup>a</sup>	.600	.591	.396

a. Predictors: (Constant), Komunikasi

Berdasarkan tabel di atas didapatkan nilai r square sebesar 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan sebesar 60% dan sisanya 40% dipengaruhi oleh faktor lain diluar komunikasi.

**E. Analisis Pengaruh antara Kompetensi (X<sub>2</sub>) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda dapat dibuktikan melalui Uji Koefisien Korelasi Rank Kendall Tau dan Uji

Koefisien Determinasi yang dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 3.35**  
**Koefisien Korelasi Rank Kendall Tau antara Kompetensi dengan Kualitas Pelayanan**

		Kompetensi	Kualitas Pelayanan
Kendall's tau_b	Kompetensi	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	50
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.798**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	50

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien sebesar 0,798 dimana nilai ini masuk pada kategori sangat kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan dan pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan, sangat kuat, dan positif. Maka dari itu H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima.

Selanjutnya adalah uji koefisien determinasi untuk melihat kontribusi pengaruh variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan yang dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 3.36**  
**Koefisien Determinasi antara Kompetensi dengan Kualitas Pelayanan**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 <sup>a</sup>	.715	.709	.335

a. Predictors: (Constant), Kompetensi

Berdasarkan tabel di atas didapatkan nilai r square sebesar 0,715, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan sebesar 71,5% dan sisanya 28,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar kompetensi.

#### **F. Analisis Pengaruh antara Komunikasi (X<sub>1</sub>) dan Kompetensi (X<sub>2</sub>) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel komunikasi dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda dapat dibuktikan melalui Uji Koefisien Konkordansi Kendall dan Uji Koefisien Determinasi yang dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 3.37**  
**Koefisien Konkordansi Kendall**  
**antara Komunikasi dan**  
**Kompetensi terhadap Kualitas**  
**Pelayanan**

Test Statistics	
N	50
Kendall's W <sup>a</sup>	.074
Chi-Square	7.400
df	2
Asymp. Sig.	.025
a. Kendall's Coefficient of Concordance	

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa Komunikasi dan Kompetensi mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan, kuat, dan positif terhadap kualitas pelayanan dengan nilai *sig* 0,025 < 0,05 dan nilai chi square hitung sebesar 7,400 dimana lebih besar dari nilai chi square tabel = 5,99 (7,400 > 5,99).

Selanjutnya adalah uji koefisien determinasi untuk melihat kontribusi pengaruh variabel komunikasi dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan yang dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 3.38**  
**Koefisien Determinasi antara**  
**Komunikasi dan Kompetensi**  
**terhadap Kualitas Pelayanan**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 <sup>a</sup>	.720	.709	.335
a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Komunikasi				

Berdasarkan tabel di atas didapatkan nilai r square sebesar 0,72, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan kompetensi mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan sebesar 72% dan sisanya 28% dipengaruhi oleh faktor lain diluar komunikasi dan kompetensi.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat dibuat dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Komunikasi termasuk pada kategori yang baik dengan jumlah frekuensi sebesar 35 atau 70% yang menandakan bahasa petugas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda mudah untuk dipahami, informasi yang

disampaikan jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung.

2. Kompetensi termasuk pada kategori yang baik dengan jumlah frekuensi sebesar 31 atau 50% yang mengindikasikan jika pengetahuan, kemampuan, dan sikap dari petugas termasuk baik.
3. Kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda termasuk pada kategori baik dengan jumlah frekuensi sebesar 37 atau 74%. Hal ini menandakan bahwa indikator dari kualitas pelayanan seperti penampilan petugas yang baik, proses pelayanan yang cepat, petugas disiplin, petugas handal dalam melayani pengunjung, petugas perhatian, dan adanya jaminan waktu yang tepat.
4. Terdapat pengaruh signifikan, kuat, dan positif antara komunikasi ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan  $t$  hitung 0,748 dan komunikasi memberikan kontribusi

terhadap kualitas pelayanan sebesar 60%.

5. Terdapat pengaruh signifikan, sangat kuat, dan positif antara kompetensi ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan  $t$  hitung 0,798 dan kompetensi memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan sebesar 71,5%.
6. Terdapat pengaruh signifikan, kuat, dan positif antara komunikasi ( $X_1$ ) dan kompetensi ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $\chi^2$  7,400 serta mempunyai kontribusi sebesar 72%

## **B. Saran**

Beberapa saran yang dibuat dari hasil penelitian ini untuk pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda adalah sebagai berikut :

### **• Kualitas Pelayanan**

1. Meningkatkan kedisiplinan petugas dengan cara memberikan pelatihan dan mempertegas sistem sanksi
2. Meningkatkan respon petugas terhadap berbagai keluhan pengunjung

3. Satpam mempermudah proses pelayanan yang ada di luar kantor supaya pengunjung bisa masuk bertemu langsung dengan petugas
  4. Menepati janji tepat waktu yang diberikan petugas kepada pengunjung
  5. Meningkatkan perhatian petugas dalam melayani pengunjung yang datang
- **Komunikasi**
    1. Meningkatkan kemampuan komunikasi dalam menyampaikan informasi supaya sesuai dengan keinginan pengunjung
    2. Satpam bisa lebih ramah dan dapat menerangkan informasi secara detail dan jelas kepada pengunjung yang datang
    3. Memperjelas informasi yang diberikan petugas untuk memberikan efek timbal balik yang baik dari pengunjung
  - **Kompetensi**
    1. Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam mengoperasikan alat bantu
      2. Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam mengatasi keluhan para pengunjung
      3. Memperbaiki sikap dan murah senyum

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried dan Baharuddin. 2014. *Ilmu Administrasi dalam Pendekatan Hakikat Inti*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Larasati, Endang. 2007. *Pelayanan Publik dalam Dimensi Hukum dan Administrasi Publik*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Mukarom, Zaenal. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Lingkar Selatan: CV Pustaka Setia.
- Onog uchijana Efendy. 2006. *Ilmu Komunikasi; Teori dan Praktek*. Bandung:Penerbit Remaja Rosa Karya
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Veithzal Rivai Zainal, S. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* . Edisi ke-7. Depok: PT RAJAGRAFINDO