

## **TINGKAT KEPUASAN PESERTA TERHADAP PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG LANGSA**

**Nur Linda Sari<sup>1</sup>, Fitra Muliani<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Matematika, Fakultas Teknik, Universitas Samudra. Langsa, Aceh  
e-mail: [nurlinda.sari90@yahoo.com](mailto:nurlinda.sari90@yahoo.com), [fitramuliani@unsam.ac.id](mailto:fitramuliani@unsam.ac.id)

### **ABSTRAK**

BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu program jaminan sosial yang ada di Indonesia. Tingkat kepuasan peserta menciptakan segala bentuk kenyamanan dan kelancaran serta situasi yang aman dapat dilihat melalui pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan secara efisien dan efektif. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melihat tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa dengan tujuan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan serta dapat dijadikan pertimbangan dalam hal mengembangkan perusahaan khususnya dibidang pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, dengan teknik pengumpulan data berupa kuisioner yang diisi oleh 50 peserta (sampel). Pengisian kuisioner oleh peserta yang langsung datang ke BPJS Ketenagakerjaan cabang Langsa mulai 08 Januari 2018 sampai 08 Februari 2018 dimulai pukul 07.45 WIB hingga pukul 17.00 WIB dan berlaku setiap hari senin sampai dengan jum'at. Berdasarkan hasil data yang diperoleh, secara deskriptif dapat disimpulkan bahwa peserta yang datang langsung ke BPJS Ketenagakerjaan didominasi oleh pria yakni 68%, tingkat pendidikan terakhir yakni SMA sebesar 36%, tingkat pekerjaan wiraswasta sebesar 70% dan Pendapatan dominan terletak pada kisaran Rp.1.800.000 – Rp. 2.000.000 sebesar 38%. Secara umum pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa dari hasil kuisioner yang diisi oleh peserta menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan yang telah diajukan mendapatkan total *mean* yakni 3,56 yang dikategorikan sangat baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa sangat baik.

**Kata Kunci:** BPJS Ketenagakerjaan, responden, kuisioner, pelayanan.

### **1. PENDAHULUAN**

Jaminan sosial merupakan suatu langkah untuk menjamin seseorang atau perusahaan dalam menjalankan kinerjanya, serta memberikan perlindungan secara finansial maupun non-finansial, artinya jaminan sosial memberikan kenyamanan bagi perusahaan dan pekerja dalam hal bekerja. Ada beberapa manfaat dari jaminan sosial seperti manfaat dalam keselamatan kerja, pada hari tua, pensiun, maupun kematian. Pada era ini, jaminan sosial dalam bekerja dibutuhkan oleh pekerja dan perusahaan demi kenyamanan serta kelancaran dalam bekerja (Chandra, 2014).

Berdasarkan hal tersebut, maka jaminan sosial sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk keberlangsungan hidup. Seperti yang tertera pada UU No.24 Tahun 2011 tentang jaminan sosial, BPJS merupakan salah satu bentuk jaminan sosial dalam menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya yang layak, selain itu BPJS juga merupakan suatu badan hukum yang memiliki tujuan dalam menyelenggarakan jaminan sosial yang ada di Indonesia serta

memenuhi hak setiap orang atas jaminan sosial yang member perlindungan dan kesejahteraan sosial untuk rakyat Indonesia.

Di Indonesia terdapat beberapa bentuk jaminan sosial, namun secara umum atau yang paling sering digunakan oleh masyarakat baik dari kalangan ekonomi rendah menengah dan tinggi adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Menurut UU No. 40 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi menjadi dua yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial. Sebelumnya BPJS Ketenagakerjaan bernama jamsostek (jaminan sosial tenaga kerja) yang dikelola oleh PT. Jamsostek (Persero) namun sesuai UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, maka PT. Jamsostek berganti menjadi BPJS Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014.

Setelah mengalami proses perkembangan dan kemajuan, baik yang menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan dan cara penyelenggaraan, di tahun 1977 dikeluarkan

peraturan pemerintah atau PP nomor 33 tahun 1977 mengenai pelaksanaan program sosial tenaga kerja atau ASTEK, yang mewajibkan setiap pemberi pekerjaan atau pengusaha swasta BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Kemudian terbit PP Nomor 34 tahun 1977 tentang pembentukan penyelenggara ASTEK yaitu Perum ASTEK (Sutedi, 2009).

BPJS Ketenagakerjaan memiliki 4 program, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JK) dan Jaminan Pensiun (JP).

a. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Program ini mengenai perlindungan untuk risiko-risiko kecelakaan dalam hubungan kerja termasuk ketika kecelakaan terjadi di perjalanan ketika dari rumah menuju lokasi tempat bekerja atau terserang penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.

b. Jaminan Hari Tua (JHT)

Program ini merupakan jaminan hari tua yang ditujukan sebagai pengganti ketika terputusnya penghasilan tenaga kerja dikarenakan meninggal, cacat, maupun hari tua menggunakan sistem tabungan hari tua. Program jaminan hari tua memberikan kepastian untuk penerimaan penghasilan yang dibayarkan ketika pekerja mencapai usia 55 tahun atau telah memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu.

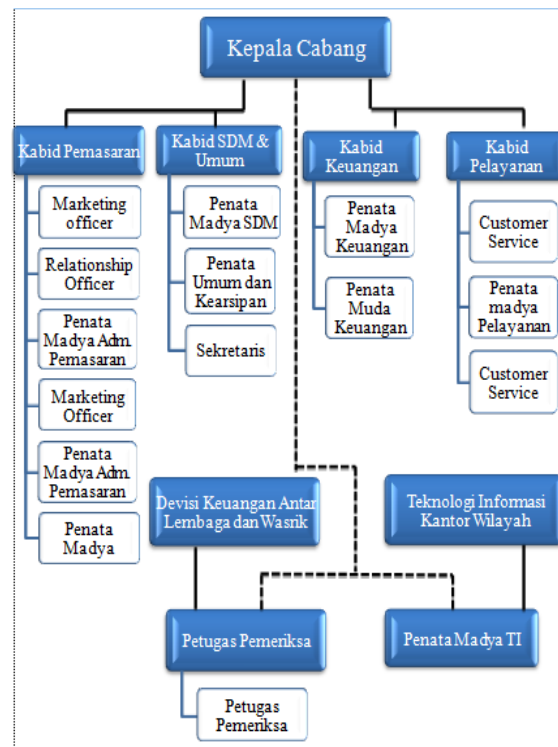
c. Jaminan Kematian (JKM)

Program ini ditujukan untuk sang ahli waris dari peserta program JKJ yang telah meninggal bukan dikarenakan kecelakaan kerja, selain itu jaminan kematian dibutuhkan sebagai bentuk untuk meringankan beban keluarga baik dalam hal pemakaman ataupun santunan berupa uang.

d. Jaminan Pensiun (JP)

Program ini merupakan jaminan yang memiliki tujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi pekerja atau peserta serta ahli waris dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total maupun meninggal dunia.

Dalam menjalankan operasional pada perusahaan, setiap perusahaan termasuk juga BPJS Ketenagakerjaan wajib memiliki struktur organisasi yang sesuai kebutuhan perusahaan.



Gambar 1. Struktur organisasi bpjs ketenagakerjaan cabang langsa

Berdasarkan gambar 1. diatas terlihat bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa dipimpin oleh seorang yang menempati posisi kepala cabang yang dibawahnya terdapat 4 bidang serta pegawai menurut bidangnya masing-masing.

Tingkat kepuasan peserta merupakan suatu hal dalam menciptakan segala bentuk kenyamanan, kelancaran serta situasi yang aman melalui pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan secara efisien dan efektif.

Untuk mengukur tingkat kepuasan peserta pada penelitian ini dilihat dan dianalisa melalui kuisisioner yang diisi oleh setiap peserta yang mendapat pelayanan langsung di kantor BPJS Ketenagakerjaan.

Dari hasil kuisisioner dapat dilihat tingkat pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang diberikan kepada peserta, sehingga menjadi tolak ukur untuk berupaya meningkatkan sistem pelayanan yang baik dan memberikan dampak kenyamanan serta kelancaran transaksi untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan penelitian yaitu Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Sumber data

Pada penelitian ini sumber data yang di peroleh termasuk data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung seperti pengisian kuisioner terhadap sampel.

### 2.2. Waktu dan Teknik pengambilan data

Dalam penelitian ini teknik pengambilan data dilakukan dengan cara membagikan kuisioner untuk diisi kepada 50 peserta yang datang langsung ke BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa. Penelitian dilaksanakan selama 30 hari yaitu dimulai dari mulai 08 Januari 2018 sampai 08 Februari 2018 dimulai pukul 07.45 WIB hingga pukul 17.00 WIB dan berlaku setiap hari senin sampai dengan jum'at.

### 2.3. Cara pengumpulan data

Dalam penelitian ini cara dalam pengumpulan data yaitu menggunakan kuisioner. Kuisioner merupakan teknik untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara member sejumlah pernyataan ataupun pertanyaan tertulis ke responden supaya di jawabnya (Sugiyono, 2009: 142). Model penelitian ini merupakan metode paling baik untuk memperoleh dan mengumpulkan data asli (Sukardi, 2003). Menurut Kholil (2006), alat pengumpul data paling lazim dan paling utama dalam penelitian survei ialah kuisioner.

Menurut Zeithaml Parasuraman Berry (dalam tesis Irsan 2012:23) untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen, untuk mengukur kepuasan konsumen ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa perkataan konsumen.

1. **Tangibles** (merupakan kualitas dalam pelayanan yang meliputi suatu sarana fisik di perkantoran, administrasi, ruang menunggu serta tempat informasi).
2. **Realibility** (kemampuan dan keandalan dalam hal menyediakan pelayanan yang terpercaya).
3. **Responsiveness** (kesanggupan untuk membantu dan memberikan bentuk pelayanan secara tepat dan cepat, serta peduli terhadap keinginan konsumen).
4. **Assurance** (kemampuan dan keramahan serta sopan dan santun pegawai dalam melayani konsumen).
5. **Emphaty** (sikap tegas tetapi tetap penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen yang di layani)

### 2.4. Metode analisis data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan mendapatkan hasil dari data secara manual. Dalam penelitian ini digunakan empat alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat tidak Setuju (STS). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2009; 93). Responden dapat memilih salah satu dari empat alternatif jawaban yang disesuaikan dengan pernyataan. Untuk alternatif jawaban dalam kuisioner ini ditetapkan skor yang diberikan untuk masing-masing pilihan.

Tabel 1. Bobot skor

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Untuk mencari besarnya persentase digunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

P : Persentase

F : Frekuensi (orang)

N : Jumlah Sampel

Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa, maka pengukuran responden terhadap variabel penelitian ini digunakan distribusi frekuensi dan skala likert nilai rata-rata (*mean*). Skala pengukuran yang digunakan adalah (Sugiyono, 2009).

Tabel 2. Tingkat kualitas layanan peserta

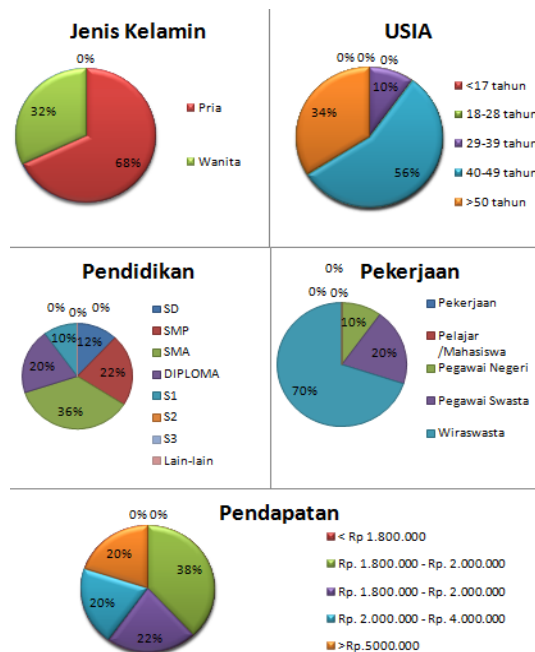
Tingkat Layanan	Diskripsi
3,51 – 4,00	Sangat baik
2,51 – 3,50	Baik
1,51 – 2,50	Cukup
0,5 – 1,50	Tidak Baik
0,00	Sangat Tidak Baik

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Deskriptif Responden

Penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner langsung kepada 50 peserta yang telah mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan jawaban kuesioner dapat diketahui deskriptif identitas responden, seperti pada gambar 2 berikut ini :



**Gambar 2.** Grafik lingkaran distributif responden

Berdasarkan gambar 2 diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin didominasi oleh pria sebanyak 68%, kemudian dari tingkat usia yang didominasi antara 40 - 49 tahun sebanyak 56%. Untuk pendidikan peserta didominasi pada jenjang SMA sebanyak 36% sedangkan untuk pekerjaan yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 70% dengan pendapatan Rp. 1.800.000 - Rp. 2.000.000 sebanyak 38%.

### 3.2. Tingkat Kepuasan Pelayanan

Hasil kuisisioner tingkat kepuasan terhadap pelayanan BPJS ketenagakerjaan dengan sampel 50 peserta dapat kita dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.** Hasil kuisisioner tingkat kepuasan peserta bpjs (08 januari 2018 – 08 february 2018)

No	Item P	Hasil survei kepuasan				Total
		SS	S	TS	STS	
1	P 1	25	24	1	-	50
2	P 2	20	28	1	1	50
3	P 3	30	19	1	-	50
4	P 4	42	8	-	-	50
5	P 5	50	-	-	-	50
6	P 6	34	15	1	-	50
7	P 7	13	35	2	-	50

8	P 8	17	32	1	-	50
9	P 9	43	6	1	-	50
10	P 10	40	9	1	-	50
11	P 11	10	32	7	1	50
12	P 12	47	3	-	-	50
No	Item P	Hasil Survei Kepuasan Peserta				Total
		SS	S	TS	STS	
13	P 13	5	40	5	-	50
14	P 14	29	10	11	-	50
15	P 15	44	6	-	-	50

Keterangan :

P : Pernyataan

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

Dari tabel 3 diatas terlihat bahwa banyak peserta yang memilih SS disetiap pernyataan.. Untuk pilihan STS hanya ada 2 peserta yang memilih terdapat pada item pernyataan 2 dan item pernyataan 11 dari 15 item pernyataan yang ada pada kuisisioner dengan total sampel yaitu 50 orang

Hasil survei tingkat kepuasan pelayanan melalui pengisian kuisisioner yang diisi oleh peserta secara lengkap dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.** Tingkat kepuasan pelayanan

No	Item P	Hasil survei kepuasan peserta				Total skor	Mean
		SS	S	TS	STS		
1	P 1	25 (50%)	24 (48%)	1 (2%)	0 (0%)	174	3,48
2	P 2	20 (40%)	28 (56%)	1 (2%)	1 (2%)	167	3,34
3	P 3	30 (60%)	19 (38%)	1 (2%)	0 (0%)	179	3,58
4	P 4	42 (84%)	8 (16%)	0 (0%)	0 (0%)	192	3,84
5	P 5	50 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	200	4
6	P 6	34 (68%)	15 (30%)	1 (2%)	0 (0%)	183	3,66
7	P 7	13 (26%)	35 (70%)	2 (4%)	0 (0%)	161	3,22
8	P 8	17 (34%)	32 (64%)	1 (2%)	0 (0%)	166	3,32
9	P 9	43	6	1	0	192	3,84

		(86 %)	(12 %)	(2 %)	(0% )		
10	P 10	40 (80 %)	9 (18 %)	1 (2 %)	0 (0% )	189	3, 78
11	P 11	10 (10 %)	32 (64 %)	7 (14 %)	1 (2% )	158	3, 16
12	P 12	47 (94 %)	3 (6% )	0 (0 %)	0 (0% )	197	3, 94
13	P 13	5 (10 %)	40 (80 %)	5 (10 %)	0 (0% )	150	3
14	P 14	29 (58 %)	10 (20 %)	11 (22 %)	0 (0% )	168	3, 36
15	P 15	44 (88 %)	6 (12 %)	0 (0 %)	0 (0% )	194	3, 88
<i>Mean total</i>							3, 56

Keterangan :

P : Pernyataan STS : Sangat tidak setuju  
SS : Sangatsetuju TS : Tidak setuju  
S : Setuju

Berdasarkan tabel 4 diatas didapat hasil dari 50 kuisioner yang diisi oleh 50 peserta. Nilai persen diperoleh dengan menghitung menggunakan persamaan (1). Nilai *mean* didapat dari pembagian antara total skor dengan banyaknya jumlah peserta, sehingga diperoleh nilai mean masing-masing dari semua pernyataan. Maka diperoleh bahwa *mean* total menghasilkan nilai 3,56 dapat dilihat pada tabel 2 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Sehingga tingkat pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa adalah sangat baik.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin didominasi oleh pria sebanyak 68%, kemudian dari tingkat usia yang didominasi antara 40 - 49 tahun sebanyak 56%. Untuk pendidikan peserta didominasi pada jenjang SMA sebanyak 36% sedangkan untuk pekerjaan yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 70% dengan pendapatan Rp. 1.800.000 - Rp. 2.000.000 sebanyak 38%. Dari tabel hasil kuisioner yang dibuat diperoleh nilai total *mean* adalah 3,56 termasuk dalam kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa sangat baik.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua dan Ibu Fitra Muliani S.Pd., M.PMat selaku pembimbing, Ibu Fazrina Saumi, S.Pd., M.Pd., selaku koordinator program studi matematika, dan seluruh dosen program studi matematika, serta teman-teman seperjuangan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, Febry. (2014). Laporan Kerja Praktek. Tidak diterbitkan.
- Irsan. 2012. "Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung". Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Kholil, Syukur. (2006). *Metodologi Penelitian*. Surakarta. Fairus Media.
- Profil BPJS Ketenagakerjaan Diambil dari alamat website:  
<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/sejarah.html>, Diakses 1 Maret 2018
- Sugiyono,( 2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sukardi, (2003). *Metodologi Penelitian Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta .Bumi Aksara.
- Sutedi, Adrian. (2009). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika.