

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik berdasarkan Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik meliputi seluruh badan penyelenggara negara, badan hukum, badan independen yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Kegiatan Publik, dan badan hukum lainnya yang didirikan semata-mata untuk keperluan kegiatan pelayanan publik.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman pelaksanaan pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan. Pelayanan merupakan komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat yang dikaitkan dengan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwasanya seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) hingga swasta dan perorangan untuk memberikan pelayanan yang terstandar melalui penerapan komponen pelayanan yang terstandar.

Pelayanan publik harus memenuhi standar tertentu yang mencakup aspek kecepatan, ketepatan dan kepuasan pengguna. Standar ini berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara dalam melaksanakan tugasnya dan sebagai acuan masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima. Selain itu, pelayanan publik juga harus menyeluruh dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Hal ini sejalan dengan prinsip tata kelola yang baik (*good*

governance) yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam pembangunan sosial dan ekonomi suatu negara. Di Indonesia, peran pemerintah dalam menyediakan layanan kepada masyarakat sangat penting, terutama dalam sektor kesehatan dan perlindungan sosial. Salah satu lembaga yang memiliki peran krusial dalam hal ini adalah BPJS Ketenagakerjaan. Lembaga ini tidak hanya bertugas untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan masyarakat yang sejahtera dan berdaya saing.

BPJS Ketenagakerjaan didirikan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Undang-undang ini bertujuan untuk menciptakan sistem jaminan sosial yang komprehensif bagi seluruh warga negara Indonesia. Berdasarkan undang undang tersebut, BPJS Ketenagakerjaan ditugaskan untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi tenaga kerja, yang mencakup perlindungan terhadap risiko sosial dan ekonomi. Tujuan utama dari Undang-Undang ini adalah untuk memberikan perlindungan sosial kepada tenaga kerja dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup mereka. Undang-undang ini mengatur kewajiban perusahaan untuk mendaftarkan karyawan mereka dalam program jaminan sosial.

Sejak diluncurkan pada tahun 2014, BPJS Ketenagakerjaan telah berupaya untuk menyediakan jaminan sosial bagi seluruh tenaga kerja di Indonesia. Program-program yang ditawarkan, seperti Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua, bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada pekerja dari risiko yang mungkin mereka hadapi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Dengan semakin meningkatnya jumlah peserta, baik dari sektor formal maupun informal, BPJS Ketenagakerjaan dihadapkan pada tantangan besar dalam hal penyediaan layanan yang berkualitas.

Sebagaimana menurut data dari BPJS Ketenagakerjaan bahwasanya jumlah tenaga kerja aktif di tahun 2023 meningkat 15,89% setiap tahun (YoY) menjadi 41,46 juta, naik sekitar 5,60 juta dari 35,86 juta di tahun 2022. BPJS

Ketenagakerjaan menargetkan jumlah peserta aktif bertambah 12,40 juta menjadi 53,86 juta pada tahun 2024. Oleh karena itu, pihak BPJS Ketenagakerjaan berfokus untuk terus meningkatkan kepesertaan baik sektor formal maupun informal.

Dari data tersebut dapat kita lihat bahwa tingkat kesadaran akan pentingnya jaminan sosial di Indonesia sangat tinggi. Dengan adanya program jaminan sosial ketenagakerjaan dapat melindungi dengan memberikan rasa aman kepada pekerja, yang memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada meningkatkan semangat dan produktivitas mereka di tempat kerja. Berdasarkan Undang Undang tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja dapat memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dengan memberikan santunan uang sebagai pengganti sebagian dari penghasilan mereka yang hilang atau berkurang serta pelayanan terkait peristiwa atau keadaan seperti kecelakaan kerja, sakit, hamil, bersalin, hari tua, dan meninggal dunia.

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Aktif di Indonesia

No.	PROVINSI	Jumlah Kepesertaan Aktif
1	Aceh	433.000
2	Sumatera Utara	1.801.969
3	Sumatera Barat	564.262
4	Riau	1.061.350
5	Jambi	477.426
6	Sumatera Selatan	762.148
7	Bengkulu	210.082
8	Lampung	463.223
9	Kep. Bangka Belitung	159.220

10	Kepulauan Riau	571.022
11	DKI Jakarta	7.545.030
12	Jawa Barat	4.475.429
13	Jawa Tengah	3.700.778
14	DI Yogyakarta	556.629
15	Jawa Timur	4.402.360
16	Banten	2.694.276
17	Bali	978.319
18	Nusa Tenggara Barat	506.063
19	Nusa Tenggara Timur	345.811
20	Kalimantan Barat	623.989
21	Kalimantan Tengah	569.068
22	Kalimantan Selatan	560.900
23	Kalimantan Timur	1.251.169
24	Kalimantan Utara	228.942
25	Sulawesi Utara	519.194
26	Sulawesi Tengah	517.400
27	Sulawesi Selatan	832.604
28	Sulawesi Tenggara	269.192
29	Gorontalo	229.156
30	Sulawesi Barat	138.037
31	Maluku	157.291
32	Maluku Utara	231.887

33	Papua Barat	316.784
34	Papua	432.261
Jumlah		38.586.271

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan

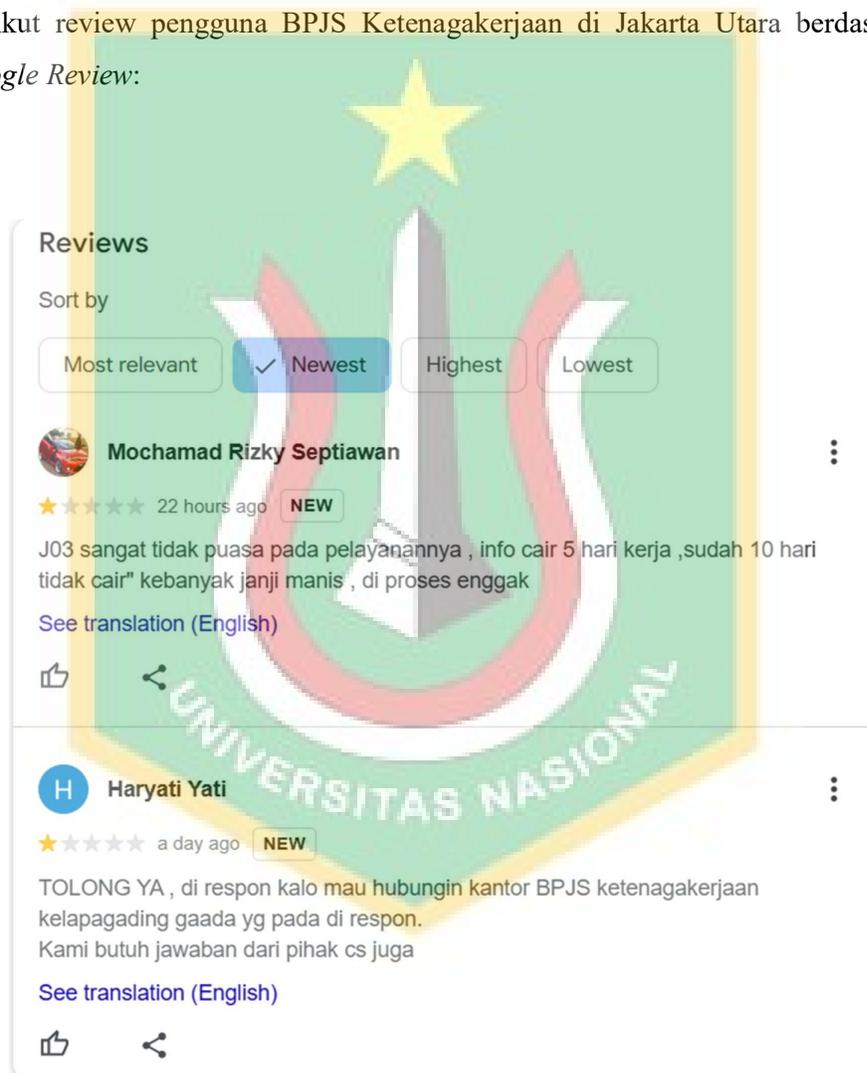
Berdasarkan **Tabel 1.1** diatas menunjukkan bahwa DKI Jakarta menjadi provinsi dengan jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan terbanyak di Indonesia. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah orang yang tinggalnya di perkotaan khususnya di DKI Jakarta, yang dimana sebagian besar terdaftar dalam program jaminan sosial ini. Berdasarkan data yang didapatkan BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2024, menempatkan DKI Jakarta sebagai provinsi terdepan dalam hal kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan, jauh diatas provinsi lain seperti Jawa Barat dan Jawa Timur yang masing-masing memiliki 4,47 juta dan 4,40 juta peserta aktif.

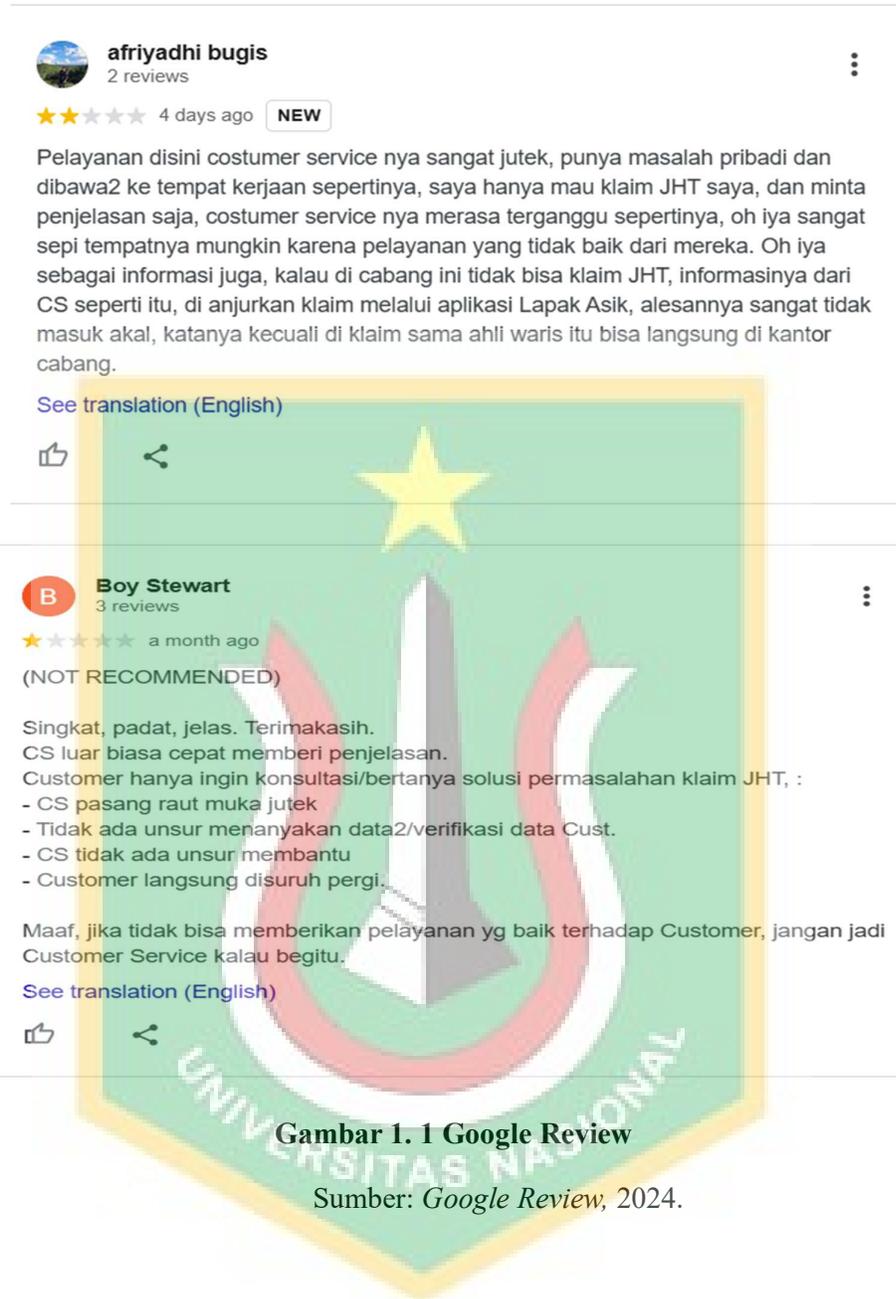
DKI Jakarta sebagai ibu kota negara mempunyai peran strategis dalam memberikan pelayanan publik, termasuk BPJS Ketenagakerjaan. Dalam hal ini, Jakarta Utara merupakan kawasan yang menarik untuk diteliti. Jakarta Utara memiliki kepadatan penduduk yang tinggi, dengan jumlah penduduk mencapai sekitar 1.873.096 jiwa pada akhir tahun 2023. Kepadatan tersebut menuntut tersedianya pelayanan publik yang efisien dan berkualitas, termasuk layanan BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, wilayah ini merupakan pusat berbagai sektor industri seperti pelabuhan, perdagangan, dan jasa yang berkontribusi terhadap tingginya jumlah tenaga kerja. Keberagaman sektor ini menimbulkan kebutuhan yang besar terhadap perlindungan sosial bagi pekerja, sehingga Jakarta Utara menjadi wilayah yang relevan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam hal jaminan sosial.

Di Jakarta Utara, jumlah pekerja yang terdaftar dalam program BPJS Ketenagakerjaan mencapai sekitar 1,1 juta orang. Meski secara keseluruhan jumlah peserta aktif terus meningkat di DKI Jakarta, tantangan dalam penyelenggaraan

layanan BPJS Ketenagakerjaan di Jakarta Utara tidak bisa diabaikan. Meski BPJS Ketenagakerjaan menargetkan mencapai 53,86 juta peserta aktif pada tahun 2024, namun terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi pengguna di wilayah ini. Berdasarkan data *Google Review*, banyak peserta yang melaporkan keluhan terkait kualitas layanan yang mereka terima.

Berikut review pengguna BPJS Ketenagakerjaan di Jakarta Utara berdasarkan *Google Review*:





Gambar 1. 1 Google Review

Sumber: *Google Review*, 2024.

Berdasarkan data yang diperoleh dari *Google Review*, banyak pengguna BPJS Ketenagakerjaan yang menyampaikan keluhan terkait kualitas layanan yang diterimanya. Salah satu permasalahan yang paling sering diangkat adalah sikap petugas yang dianggap tidak ramah atau kasar. Hal ini menimbulkan kesan negatif di kalangan peserta, yang seharusnya mendapat pelayanan yang baik dan profesional. Ketidakpuasan terhadap sikap petugas dapat merusak hubungan

lembaga dengan masyarakat, serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

Selain itu, banyak juga pengguna yang melaporkan kesulitan dalam mengklaim Jaminan Hari Tua (JHT). Proses klaim yang dianggap berbelit-belit dan birokrasi yang bertele-tele menjadi sumber kekecewaan para peserta. Mereka merasa informasi mengenai prosedur klaim tidak jelas sehingga menyulitkan mereka mendapatkan haknya. Tinjauan ini mencerminkan kekurangan dalam sistem layanan yang seharusnya dirancang untuk memudahkan peserta mengakses manfaat jaminan sosial.

Keluhan lain yang sering muncul adalah kurangnya bantuan dari *customer service* (CS) ketika peserta menemui kendala. Banyak pengguna yang merasa CS tidak responsif atau tidak memberikan solusi yang memadai ketika mengajukan pertanyaan atau keluhan. Hal ini semakin memperburuk pengalaman pengguna dan menimbulkan kesan bahwa lembaga tidak peduli dengan kebutuhan peserta. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan pelatihan dan kualitas pelayanan tim layanan pelanggan agar lebih proaktif dan membantu.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa meskipun BPJS Ketenagakerjaan telah berupaya meningkatkan kualitas layanannya, namun masih terdapat kesenjangan yang perlu diperbaiki agar dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna. Dengan bertambahnya jumlah peserta aktif, perhatian terhadap kualitas layanan menjadi semakin mendesak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna BPJS Ketenagakerjaan di Jakarta Utara. Dengan mempertimbangkan berbagai keluhan yang muncul dari data *Google Review*, serta tantangan yang dihadapi dalam memberikan layanan, maka penting untuk menelusuri hubungan antara kualitas layanan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai harapan pengguna layanan jaminan sosial, serta memberikan rekomendasi bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas layanannya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan pokok yang perlu diidentifikasi terkait kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Jakarta Utara:

1. Kualitas pelayanan belum optimal.
2. Proses klaim yang rumit.
3. Kurangnya transparansi informasi.
4. Kepuasan pengguna perlu ditingkatkan.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan untuk memperjelas fokus penelitian agar lebih terarah dan tidak meluas ke topik lain yang tidak relevan. Dengan membatasi permasalahan pada “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Ketenagakerjaan di Jakarta Utara”. Maka peneliti dapat lebih mudah menganalisis dan memahami hubungan kedua variabel tersebut. Keterbatasan ini juga membantu peneliti untuk mengatur waktu dan sumber daya dengan lebih baik, sehingga penelitian dapat dilakukan secara mendalam tanpa kehilangan fokus.

1.4 Rumusan Masalah

Pelayanan Publik di Kantor BPJS diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna BPJS. Fokus penelitian ini adalah pengkajian mengenai kualitas pelayanan publik di BPJS terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini yaitu, Apakah pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna BPJS Ketenagakerjaan di Jakarta Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna BPJS Ketenagakerjaan di Jakarta Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain:

- **Manfaat Teoritis**
Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Ketenagakerjaan di Jakarta Utara. Sehingga dengan ini diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian sejenis dan dapat menjadi penelitian yang berkelanjutan.
- **Manfaat Praktis**
 - a. **Bagi Penulis**
Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis terkait permasalahan yang diteliti, yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Publik di BPJS, serta sebagai syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP) di Universitas Nasional, Jakarta.
 - b. **Bagi Peneliti Selanjutnya**
Dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Ketenagakerjaan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun untuk memberikan pedoman yang jelas dan terstruktur dalam menyajikan laporan. Penyusunan sistematika penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu:

- **BAB I PENDAHULUAN**
Membahas masalah yang diteliti, meliputi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- **BAB II Tinjauan Pustaka**
Meninjau penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini, dan menyajikan kerangka teori, dan hipotesis penelitian.
- **BAB III Metodologi Penelitian**
Menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis metode, populasi dan sampel, definisi konseptual dan operasional, teknik pengumpulan data, sumber data penelitian, skala pengukuran, dan teknik analisis data.
- **BAB IV Hasil dan Pembahasan**
Menyajikan hasil penelitian dan analisis data yang meliputi laporan uji coba instrumen, uraian data responden, uji persyaratan analisis data, uji korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi, uji hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.
- **BAB V Kesimpulan dan Saran**
Menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi penelitian, dan saran perbaikan. Pada bagian akhir tulisan ini akan dicantumkan daftar pustaka dan lampirannya.