

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan emosional yang muncul ketika tingkat kesenangan yang diperoleh dari suatu aktivitas atau produk melebihi harapan yang dimiliki sebelumnya. (Tanjung et al., 2020). Kepuasan pelanggan menjadi pijakan utama dalam menilai performa suatu perusahaan (Setiawan et al., 2022). di mana, perusahaan dengan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas. Dengan cara ini, perusahaan dapat memperoleh keuntungan jangka panjang dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan.

Harapan pelanggan menjadi tolok ukur utama dalam menilai kualitas layanan yang diberikan. Hal ini ditegaskan dalam buku “Manajemen Pemasaran Era Industri 4.0” oleh (Fatma, Alimuddin et al., 2023), yang menyatakan bahwa dengan pengukuran yang objektif dan akurat, perusahaan dapat merancang pelayanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sebagai contoh BPJS Ketenagakerjaan, suatu badan hukum publik yang diamanahkan oleh presiden untuk menyelenggarakan program kesejahteraan sosial bagi para pekerja di Indonesia melalui lima program utama yaitu, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JKM)) serta program tambahan baru yaitu Manfaat Layanan Tambahan (MLT) untuk memberikan pinjaman terkait perumahan dengan syarat khusus, termasuk KPR (Kredit Perumahan Rakyat), uang muka, renovasi, dan konstruksi dengan ketentuan yang menguntungkan (Wijaya 2022).

Program ini ditujukan untuk seluruh pekerja di Indonesia, termasuk orang asing yang bekerja minimal enam bulan di Indonesia. Manfaat yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan dapat membantu pekerja dalam menghadapi berbagai risiko yang mungkin terjadi selama bekerja seperti, kecelakaan kerja, kehilangan pekerjaan, dan

kematian. (Ezah 2019). BPJS Ketenagakerjaan menjalankan programnya menggunakan skema asuransi sosial. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 dasar hukum pembentukan dan penyelenggaraan BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan milik negara yang bertugas mengelola asuransi sosial nasional (Shihab 2018). Pada tahun 2023, Kementerian Ketenagakerjaan (Kemenaker) mencatat peningkatan yang signifikan dalam kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia.

Jumlah peserta keseluruhan pada tahun 2022 adalah 54,40 juta orang. Meningkat menjadi 54,88 juta orang pada tahun 2023, dan mencapai 60,64 juta orang pada tahun 2024. Pada tahun 2022 jumlah tenaga kerja aktif tercatat sebanyak 34.847.680 peserta, sedangkan tenaga kerja non aktif sebanyak 19.538.168 peserta. Pada tahun 2023, jumlah tenaga kerja aktif meningkat menjadi 35.312.496 peserta, sementara tenaga kerja non aktif menjadi 19.624.163 peserta. Saat ini tahun 2024, jumlah tenaga kerja aktif mencapai 40.882.976 peserta, dan tenaga kerja non aktif sebanyak 19.736.512 peserta.

Fluktuasi peningkatan jumlah kepesertaan dari tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan kenaikan sebesar 17,3 % pada tenaga kerja aktif yaitu sebanyak 5.922.401 orang. Sedangkan untuk tenaga kerja non aktif, peningkatannya sebesar 1,01% atau sebanyak 197.365 orang. Faktor-faktor yang menyebabkan peningkatan ini beragam. Salah satunya adalah meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan sosial, termasuk jaminan ketenagakerjaan (Kemenaker 2023).

Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia (KEMENKO PMK) bersama BPJS Ketenagakerjaan melaksanakan pemantauan dan penilaian terkait Instruksi Presiden Nomor 2 tahun 2021 yang berfokus pada pengoptimalan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Pemerintah daerah didorong untuk aktif menjangkau kelompok pekerja rentan melalui dukungan sosial, asuransi sosial, dan subsidi serta melibatkan mereka dalam program Jaminan Kematian dan Jaminan Kecelakaan Kerja.

Peningkatan kondisi ekonomi, juga mendorong masyarakat untuk mengaloaksikan sebagian pendapatannya ke program jaminan sosial. Langkah ini penting untuk membangun dasar perlindungan sosial yang kuat (Kementrian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia 2023). BPJS Ketenagakerjaan saat ini memiliki 325 kantor cabang di seluruh Indonesia, termasuk Cabang Salemba di Jakarta Pusat. Pada tahun 2022, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba mencatat 250.323 peserta aktif, yang turun menjadi 233.871 peserta pada tahun 2023, namun kembali turun menjadi 229.877 peserta pada tahun 2024 (BPJS Ketenagakerjaan, 2024). Jumlah kepesertaan di Cabang Salemba mengalami penurunan 6,6% pada tahun 2023 kemudian turun kembali sebesar 1,7% pada tahun 2024 (BPJS Ketenagakerjaan 2024).

BPJS Ketenagakerjaan Salemba mencatat 5.370 kunjungan klaim dalam kurun waktu tiga bulan terakhir. Dari total klaim tersebut, 1.905 peserta mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), 891 klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), 97 klaim Jaminan Kematian (JKM), 2.137 klaim Jaminan Pensiun (JP), dan 340 klaim Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Tingginya angka kunjungan klaim menjadi tantangan bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Studi pendahuluan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba, melalui observasi dan wawancara singkat, menunjukkan tingkat kepuasan yang beragam terhadap pelayanan yang diberikan. Sebanyak 10 peserta menyatakan cukup puas, 15 peserta kurang puas, dan 10 peserta puas. Keluhan yang diutarakan meliputi antrean panjang, sistem antrean offline yang mengharuskan peserta untuk datang lebih awal, terkadang petugas kurang tanggap terkait keluhan, waktu proses pencairan manfaat yang terkadang tidak sesuai waktu, dan lama waktu tunggu pelayanan. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba untuk meningkatkan kepuasan peserta.

Peneliti melakukan wawancara singkat dengan staf BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba mengungkap bahwa antrean panjang pernah diatasi dengan sistem antrean online pada tahun 2022. Namun, dalam dua tahun terakhir, Cabang Salemba kembali menggunakan sistem antrean manual untuk menghindari perantara klaim. Sistem antrean online tetap berfungsi tetapi hanya menyediakan 30 kuota per hari. Meskipun standar waktu pelayanan ditetapkan 10 hingga 15 menit, seringkali waktu ini terlampaui karena kebutuhan dan karakteristik peserta yang beragam. Kesalahpahaman antara peserta dan staf mengenai informasi prosedur dan manfaat klaim sering terjadi, meskipun informasi lengkap telah tersedia di situs resmi BPJS Ketenagakerjaan.

Peserta dapat menghubungi *call center* 175, jika ingin mengadukan keluhan atau kritik terhadap pelayanan yang diterima. Pengaduan tersebut akan langsung terhubung ke kantor pusat BPJS Ketenagakerjaan. Kemudian, beberapa peserta mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) karena sering terjadi kesalahpahaman informasi tentang kelengkapan berkas yang harus disiapkan untuk pengajuan klaim manfaat. BPJS Ketenagakerjaan telah berupaya menyediakan informasi lengkap dan mudah diakses oleh peserta melalui web resmi BPJS Ketenagakerjaan, Jamsostek Mobile (JMO), dan platform Lapak Asik.

Beragam penelitian sebelumnya mengindikasikan adanya keterkaitan antara mutu pelayanan dengan kepuasan peserta, yang dipengaruhi oleh berbagai dimensi kualitas pelayanan serta karakteristik peserta. Penelitian (Saputra & Saputra 2021), pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi mengungkapkan keluhan peserta mengenai keterlambatan klaim, waktu tunggu yang lama, dan informasi yang kurang jelas, yang termasuk dalam dimensi *reliabilitas* dan *responsivitas*. Masalah pencairan dana masuk dalam dimensi kepastian (*assurance*). Penelitian (Haryanti 2021) mengidentifikasi masalah serupa di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun, dengan keluhan pada dimensi bukti langsung (*tangible*), seperti ruang tunggu yang tidak memadai yang menghambat jarak fisik, lahan parkir terbatas, persediaan alat tulis kantor (ATK) yang

tidak mencukupi, dan fasilitas *Wi-Fi* yang belum bisa diakses oleh peserta meskipun mereka sudah diberikan kata sandi.

Penelitian lain yang relevan dengan permasalahan ini dilakukan (Estiningtyas dan Nawangsari 2022), untuk menilai kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya, menemukan pada dimensi empati, kualitas pelayanan masih kurang baik. Karakteristik peserta juga berhubungan dengan kepuasan. Penelitian oleh (Astuti et al., 2020), menemukan bahwa usia, jenis kelamin, dan tingkat pendapatan mempengaruhi tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan secara berbeda. Peserta yang lebih muda, perempuan, dan berpendapatan lebih tinggi cenderung lebih puas dengan layanan yang diterima. Penelitian lainnya oleh (Setiawan et al., 2019), menunjukkan Peserta dengan pendidikan yang lebih tinggi dan memiliki pengetahuan tentang asuransi lebih baik cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.

Peneliti memilih Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan Cabang Salemba sebagai objek kajian untuk memahami kualitas pelayanan publik yang disediakan. Hal ini dilatarbelakangi oleh Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau. Dengan menerapkan standar pelayanan yang baik, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan (Ristiani 2020).

Melihat peristiwa yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Salemba, peneliti tergerak untuk melakukan penelitian berjudul “Hubungan Karakteristik Responden dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024”. Penelitian ini menggunakan lima konsep kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* serta karakteristik responden berupa (usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba mengalami penurunan jumlah kepesertaan dalam tiga tahun terakhir. Tercatat pada tahun 2023, terjadi penurunan sebesar 6,6%, kemudian mengalami penurunan kembali sebesar 1,71% pada tahun 2024. Jumlah kunjungan klaim mencapai 5.370 dalam kurun waktu tiga bulan terakhir, baik klaim secara langsung maupun melalui aplikasi Jamsostek Mobile dan Lapak Asik. Melihat kondisi ini, terdapat tantangan yang tidak bisa diabaikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba terkait keluhan yang diajukan oleh peserta. Masalah ini penting untuk di selesaikan untuk melihat area mana yang perlu dilakukan perbaikan.

Karakteristik peserta juga berperan penting dalam kepuasan. Oleh karena itu, penelitian ini fokus untuk mengkaji hubungan antara karakteristik peserta dan kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba. Penelitian ini akan menilai kualitas layanan dari lima aspek berupa kenyataan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Serta karakteristik peserta berupa (usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan).

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024?
2. Bagaimana gambaran karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024?
3. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan (*Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy*) pada Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Tahun 2024?
4. Apakah ada hubungan antara usia dengan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024?

5. Apakah ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024?
6. Apakah ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024?
7. Apakah ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024?
8. Apakah ada hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024?
9. Apakah ada hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024?
10. Apakah ada hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024?
11. Apakah ada hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024?
12. Apakah ada hubungan antara *Empathy* dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara karakteristik responden dan kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kepuasan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024
2. Mengetahui gambaran karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024
3. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan (*Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*) pada peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Tahun 2024

4. Mengetahui hubungan antara usia dengan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024
5. Mengetahui hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024
6. Mengetahui hubungan antara pendidikan dengan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024
7. Mengetahui hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024
8. Mengetahui hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024
9. Mengetahui hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024
10. Mengetahui hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024
11. Mengetahui hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024
12. Mengetahui hubungan antara *Empathy* dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Instansi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta. Serta menjadi bahan pertimbangan bagi BPJS Ketenagakerjaan pusat dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk meningkatkan kepuasan peserta secara Nasional.

1.5.2 Bagi Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya koleksi literatur di perpustakaan dan menjadi sumber rujukan berharga bagi mahasiswa/i program studi Kesehatan Masyarakat dalam melaksanakan penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan

dengan karakteristik peserta, kualitas pelayanan yang diberikan, dan tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat pada Tahun 2024.

1.5.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan agar penulis dapat menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya di bidang administrasi kebijakan kesehatan mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Tahun 2024.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian mencakup “Hubungan Karakteristik Responden dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba Jakarta Pusat Tahun 2024”. Penelitian ini berfokus pada peserta yang melakukan kunjungan klaim dalam kurun waktu tiga bulan terakhir dan peserta yang datang langsung ke bagian pelayanan. Populasi sebanyak 5.370 peserta. kemudian diambil sampel sebanyak 227 menggunakan teknik *Proportional Random Sampling* untuk mewakili lima program klaim yang diajukan, dan *Accidental Sampling* dari peserta yang ditemui setelah mendapatkan pelayanan atau pernah melakukan klaim manfaat lebih dari satu kali.

Penelitian ini berlangsung selama tiga bulan, dari Juni hingga Agustus 2024, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *Cross-Sectional*. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan peserta. Sementara, variabel independen meliputi karakteristik peserta seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dan lima aspek kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Data dianalisis dengan dua tahap, analisis univariat untuk menilai proporsi setiap variabel, dan analisis bivariat dengan uji *Chi-Square* untuk melihat hubungan antara variabel dependen (kepuasan peserta) dengan variabel independen (karakteristik peserta dan kualitas pelayanan). Kuesioner berbentuk *Google Form* yang dapat diakses peserta melalui *barcode* yang diberikan peneliti.