

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Informasi menjadi hal penting dalam setiap bidang kehidupan manusia karena menjadi sumber utama dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh suatu organisasi maupun perusahaan. Pada era globalisasi saat ini, informasi berkembang begitu pesat dan cepat melalui berbagai media yang ada, sehingga manusia sebagai penerima informasi dihadapkan pada banyak pilihan dalam mengakses informasi tersebut. Teknologi menjadi salah satu faktor yang paling dominan digunakan dalam mengakses informasi yang beragam. Sejalan dengan pendapat dari Rommey 1992 menyatakan bahwa informasi sangat berguna dalam meminimalisir ketidakpastian, menguatkan keputusan yang diambil serta bermanfaat dalam melakukan suatu perencanaan dan penjadwalan aktivitas kerja¹. Dalam organisasi terdapat fungsi-fungsi manajemen yang akan mengatur jalannya sistem kerja dalam organisasi seperti pengolahan informasi, pembuatan perencanaan dan pengambilan kebijakan. David Kroenke 1999, menyatakan bahwa terdapat fungsi dari manajemen dalam menjalankan aktivitas bisnisnya yaitu planning (perencanaan), Organizing (pengorganisasian), Actuating (Pengarahan), dan Controlling (Pengendalian), yang mana dalam melakukan setiap fungsi tersebut

¹ Zulkifli Musannip Efendi Siregar, "Jurnal Ecobisma Vol 4 No. 1 Jan 2017" 4, no. 1 (2017): 29–35.

membutuhkan informasi untuk selanjutnya ditetapkan menjadi keputusan yang disepakati secara bersama².

Dalam mencapai ketepatan dalam pengelolaan informasi, dibutuhkan suatu sistem yang mendukung untuk meningkatkan kualitas dari informasi yang telah diolah, yang mana informasi dapat dikelola secara manual dan digital. Pada saat sekarang ini, organisasi maupun perusahaan telah banyak memanfaatkan teknologi dalam pengelolaan informasi dikarenakan penggunaannya yang lebih efektif dan efisien. Menurut Abu Aloush (2016) Sistem Informasi dan teknologi dapat digunakan oleh suatu perusahaan dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi secara lebih cepat dan bisa diandalkan sehingga mampu meringankan tugas dan tanggung jawab yang berkaitan dengan pekerjaan. Seiring perkembangan zaman, teknologi menjadi berkembang lebih canggih sehingga dapat memudahkan perusahaan dalam memperoleh informasi dengan lebih cepat, akurat, efektif, dan efisien.

Menurut Mustafa Santiadji, adapun pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah aparatur negara yang mana melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam memenuhi kepentingan umum³. Dalam suatu perusahaan, kinerja pegawai sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mewujudkan tujuannya. Secara umum, kinerja adalah sesuatu yang dilakukan dan tidak dilakukan pegawai, dimana kinerja pegawai tersebut dilihat dari kontribusi yang mereka lakukan untuk organisasi tersebut. Menurut Mangkunegara kinerja merupakan hasil kerja yang dinilai secara

² Ibid.

³ Suyitno, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen" 1, No. 2 (2017): 0-9.

kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai selama melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan⁴. Untuk menciptakan kinerja yang berkualitas, diperlukan pula sarana yang mendukung sehingga kualitas sumber daya manusia dan sarana yang ada harus sesuai dengan kebutuhan organisasi. Menurut Simanjuntak adapun faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kualitas dan kemampuan pegawai yang berkaitan dengan etos kerja, sikap dan mental pegawai, motivasi kerja, serta sarana pendukung salah satunya yaitu teknologi informasi⁵. Diungkapkan oleh Idochi Anwar, seorang pegawai dapat mencapai kinerja yang efektif dipengaruhi oleh beberapa hal berikut ini⁶:

- a. Sumber individu itu sendiri, yaitu kemampuan intelektual, fisiologis, psikologis, motivasi, personalitas, waktu dan nilai.
- b. Sumber dari organisasi, yaitu sistem organisasi, peran organisasi, kelompok dalam organisasi, perilaku yang berhubungan dengan pengawasan, dan iklim organisasi.
- c. Sumber dari lingkungan eksternal organisasi, yaitu keluarga, kondisi ekonomi, kondisi hukum, nilai-nilai sosial, peranan kerja, perubahan teknologi dan perkumpulan-perkumpulan.

⁴ Samuel Souhoka et al., "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Dinas Perhubungan Kota Ambon," no. 2 (2021): 40–52.

⁵ Peggyta Sintia Tayabu, Rizan Machmud, and Djoko Lesmana Radji, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pdam Muara Tirta Kota Gorontalo" 5, no. 2 (2022): 834–841.

⁶ Souhoka et al., "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Dinas Perhubungan Kota Ambon."

Untuk mewujudkan kinerja yang baik dari pegawai maka dibutuhkan suatu sistem yang dapat mengatur jalannya informasi sehingga dikelola dengan tepat dan akurat, seperti Sistem Informasi Manajemen (SIM). Menurut The Liang Gie 1996, sistem informasi manajemen adalah keseluruhan jalinan hubungan antara macam-macam keterangan dalam suatu organisasi serta segenap proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pembuatan kembali dan penyebaran dengan menggunakan berbagai peralatan, sehingga para pegawai melaksanakan tugas dengan sebaik mungkin dan mempengaruhi pimpinan dalam membuat keputusan atau menjalankan tugas kepemimpinan yang lain secara tepat⁷. Secara umum, sistem informasi berpengaruh dalam pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, dimulai dari perumusan tujuan, sasaran, sampai pada tahap evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai. Pusat Informatika Balitbang Depdiknas menyatakan bahwa, sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang mengatur mekanisme arus informasi yang diterima, baik itu di dalam organisasi maupun diantara masing-masing unit kerja organisasi, yang dilakukan dalam bentuk kegiatan pelaporan, pengolahan, pematkhiran dan pendayagunaan data informasi yang dilakukan secara terus menerus untuk kepentingan perencanaan, pengelolaan, dan pengambilan keputusan pada masing-masing unit kerja dalam ruang lingkup organisasi⁸. Nugroho 2008 berpendapat bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem informasi yang

⁷ Ibid.

⁸ Ibid.

memiliki fungsi untuk mengelola informasi bagi manajemen organisasi⁹. Pada sistem pemerintahan itu sendiri, sistem informasi manajemen berguna dalam pengolahan transaksi, manajemen control dan sebagai suatu sistem yang mendukung dalam mengambil keputusan. Menurut Jogiyanto 2017, sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi dalam menyajikan semua informasi yang mempengaruhi semua pengelolaan sistem dalam organisasi tersebut¹⁰. Sehingga dapat dikatakan bahwa, sistem informasi manajemen merupakan pengelolaan informasi yang dilakukan oleh sumber daya manusia dalam organisasi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada dan dilakukan dengan sebaik mungkin dalam rangka menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam suatu organisasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan tepat serta berpengaruh terhadap tercapainya tujuan organisasi tersebut. Menurut Gordon B. davis sistem informasi manajemen itu adalah suatu sistem yang telah terintegrasi antara manusia dan mesin yang mana mampu memberikan informasi untuk keperluan pekerjaan, manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dalam organisasi¹¹.

Melihat pentingnya peran sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi, menjadikan suatu perusahaan harus mampu melihat fenomena yang mempengaruhi kualitas kinerja yang dimiliki pegawainya untuk mewujudkan

⁹ Fitria Ali, Herlina Rasjid, and Agus Hakri Bokingo, "Peran Sistem Informasi Manajemen Dan Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT . Bank SulutGo Cabang Gorontalo" 8, no. 1 (2023): 663–670.

¹⁰ Novita S Lausu et al., "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada RSUD Dr . M . M Dunda Limboto" 5, no. 2 (2022): 712–720.

¹¹ Wahyudin Rahman & La Saudin, *Buku Sistem Informasi Manajemen*, Ed. Neneng Sri Wahyuni, Pertama. (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung (Grup Cv. Widina Media Utama), 2022).

tujuan organisasi. Berbagai organisasi pemerintah dan perusahaan di Indonesia telah menerapkan sistem kerja dan pelayanan berbasis teknologi yang diharapkan mampu mengurangi beban kerja pegawai.

Berdasarkan data BPS melaporkan pada Agustus 2023 terdapat 147,71 juta penduduk Indonesia yang bekerja. Angka tersebut naik sebanyak 3,99 juta orang dibandingkan Agustus 2022¹².

Tabel 1. 1
Jumlah Angkatan Kerja di Indonesia

	2021		2022		2023	
	Februari	Agustus	Februari	Agustus	Februari	Agustus
Penduduk Usia Produktif (Usia 15 Tahun ke Atas)	205,36 Juta Jiwa	206,36 Juta Jiwa	208,54 Juta Jiwa	209,42 Juta Jiwa	211,58 Juta Jiwa	
Angkatan Kerja	139,81 Juta Jiwa	140,15 Juta Jiwa	144,01 Juta Jiwa	143,72 Juta Jiwa	146,62 Juta Jiwa	147,71 Juta Jiwa
Tingkat Angkatan Kerja (%)	68,08	67,80	69,06	68,63	69,30	

Sumber : BPS

¹² BPS, "Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Sebesar 5,32 Persen Dan Rata-Rata Upah Buruh Sebesar 3,18 Juta Rupiah per Bulan," 6 November, Last Modified 2023, <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2023/11/06/2002/tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-5-32-persen-dan-rata-rata-upah-buruh-sebesar-3-18-juta-rupiah-per-bulan.html>.

Berdasarkan data BPS pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah angkatan kerja di Indonesia setiap tahunnya. Negara wajib melindungi serta menjamin perlindungan terhadap masyarakat yang berlandaskan Undang-undang dasar 1945. Adapun upaya pemerintah dalam merealisasikan hal ini salah satunya yaitu dengan membentuk suatu badan yang memiliki wewenang dalam menjalankan amanat yaitu terbentuknya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS Ketenagakerjaan sebagai suatu badan hukum publik yang dibentuk melalui Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang Badan penyelenggaraan Jaminan Sosial dengan tujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.

Regulasi mengenai BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 mengatur Tentang Cipta Kerja adalah upaya penciptaan kerja melalui usaha kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan koperasi dan usaha mikro, kecil, dan menengah, peningkatan ekosistem investasi dan kemudahan berusaha, dan investasi pemerintah pusat dan percepatan proyek strategis nasional. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Fungsi BPJS

Ketenagakerjaan yaitu menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan berdasarkan undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional. Adapun program tersebut terdiri dari Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian¹³. Terdapat 2 jenis kepesertaan pada BPJS Ketenagakerjaan, pertama Pekerja Penerima Upah (PU) yaitu setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain dari pemberi kerja. Contohnya pekerja kantoran atau buruh pabrik. Adapun jaminan yang diberikan yaitu¹⁴ :

a) Jaminan Hari Tua (JHT)

Program perlindungan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total, atau meninggal dunia. Bentuk manfaatnya yaitu berupa uang tunai dari hasil iuran yang dibayarkan dan hasil pengembangannya.

b) Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Manfaat berupa uang tunai atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat peserta mengalami kecelekaan kerja atau sakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Manfaat yang akan diterima oleh peserta adalah perawatan dan pengobatan sesuai kebutuhan medis, santunan berupa uang dan program bekerja kembali.

c) Jaminan Kematian (JKM)

¹³ "SIKAPI," n.d., <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Category/125>.

¹⁴ "Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja," <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>.

Manfaatnya berupa uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja. Diberikan dalam bentuk uang tunai seperti santunan kematian, santunan berkala, biaya pemakaman dan beasiswa pendidikan anak.

d) Jaminan Pensiun (JP)

Program yang diselenggarakan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat peserta kehilangan atau berkurang penghasilannya karena memasuki usia pensiun atau mengalami cacat total tetap. Manfaatnya yaitu uang tunai yang diberikan setiap bulan dan atau sekaligus apabila peserta memasuki usia pensiun, cacat total tetap atau meninggal dunia.

e) Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

Jaminan yang diberikan kepada pekerja atau buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK). Pekerja dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak saat di PHK sembari berusaha mendapatkan pekerjaan kembali. Manfaat akan didapatkan apabila sudah memenuhi masa iuran minimal 12 bulan dalam 24 bulan dan membayar iuran minimal 6 bulan berturut-turut. Manfaatnya yaitu uang tunai, informasi lowongan kerja dan pelatihan kerja.

Kedua, Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU), yaitu orang perorangan yang melakukan kegiatan usaha secara mandiri untuk memperoleh penghasilan. Seperti dokter, pedagang, ojek online dan lainnya. Adapun jaminan yang diberikan yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM).

Tabel 1. 2

Jumlah Peserta Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia Tahun 2023

No.	Provinsi	Jumlah Kepesertaan Aktif	Jumlah Kepesertaan Non Aktif
1	Aceh	545.448	117.493
2	Sumatera Utara	1.684.506	843.249
3	Sumatera Barat	662.778	199.089
4	Riau	964.319	828.987
5	Jambi	477.661	353.671
6	Sumatera Selatan	834.537	311.340
7	Bengkulu	130.373	71.078
8	Lampung	484.209	208.069
9	Kep. Bangka Belitung	180.558	88.156
10	Kepulauan Riau	564.768	658.717
11	DKI Jakarta	6.634.760	4.705.471
12	Jawa Barat	4.438.444	3.094.632
13	Jawa Tengah	3.415.045	1.299.364
14	DI Yogyakarta	473.469	187.719
15	Jawa Timur	4.149.873	1.496.914
16	Banten	2.282.178	1.383.549
17	Bali	891.030	285.350

18	Nusa Tenggara Barat	458.802	63.098
19	Nusa Tenggara Timur	364.201	55.844
20	Kalimantan Barat	617.451	393.074
21	Kalimantan Tengah	599.098	521.297
22	Kalimantan Selatan	474.049	308.553
23	Kalimantan Timur	1.135.240	852.868
24	Kalimantan Utara	155.508	154.344
25	Sulawesi Utara	597.578	135.238
26	Sulawesi Tengah	457.759	130.670
27	Sulawesi Selatan	879.593	254.929
28	Sulawesi Tenggara	215.533	56.119
29	Gorontalo	220.630	22.746
30	Sulawesi Barat	156.623	14.730
31	Maluku	156.513	74.919
32	Maluku Utara	169.372	68.659
33	Papua Barat	476.163	115.795
34	Papua	442.607	132.111
	Jumlah	36.390.676	19.487.842

Sumber : Kementerian Ketenagakerjaan RI

Tingginya jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan akan semakin meningkat pula jumlah layanan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan terutama pegawai sebagai sumber daya manusia dalam suatu

organisasi atau perusahaan. Adapun layanan yang tersedia di BPJS Ketenagakerjaan yaitu pendaftaran via online melalui website BPJS Ketenagakerjaan atau langsung melalui kantor, layanan online seperti cek saldo BPJS Ketenagakerjaan, informasi iuran BPJS Ketenagakerjaan, cek status BPJS ketenagakerjaan, dan klaim asuransi BPJS ketenagakerjaan¹⁵.

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang sudah mengimplementasikan program jaminan sosial dengan BPJS Ketenagakerjaan sebagai wujud dari penerapannya dengan total jumlah peserta aktif dan non aktif sebanyak 861.867 tenaga kerja pada April 2023 dari total jumlah penduduk Sumatera Barat 5.700.573 jiwa terhitung pada Juni Tahun 2023.

Tabel 1. 3

Jumlah Penduduk Sumatera Barat Tahun 2021. 2022 dan 2023

Wilayah	Tahun		
	2021	2022	2023
Kab. Kepulauan Mentawai	88.389	89.401	90.406
Kab. Pesisir Selatan	509.618	516.518	523.402
Kab. Solok	394.237	397.829	401.371
Kab. Sijunjung	237.313	240.317	243.308
Kab. Tanah Datar	373.693	376.276	378.797
Kab. Padang Pariaman	433.018	436.129	439.171
Kab. Agam	534.202	540.905	547.578

¹⁵ "IDalamat," <https://idalamat.com/alamat/1828/bpjs-ketenagakerjaan-padang>.

Kab. Lima Puluh Kota	385.634	388.375	391.054
Kab. Pasaman	303.103	307.425	311.744
Kab. Solok Selatan	184.854	188.649	192.481
Kab. Dharmasraya	231.217	234.713	238.211
Kab. Pasaman Barat	436.313	442.479	448.639
Kota Padang	913.448	919.145	924.687
Kota Solok	74.469	75.850	77.240
Kota Sawahlunto	65.687	66.413	67.131
Kota Padang Panjang	56.971	57.850	58.729
Kota Bukittinggi	121.588	122.311	123.013
Kota Payakumbuh	141.184	143.325	145.468
Kota Pariaman	95.294	96.719	98.143
Provinsi Sumatera Barat	5.580.232	5.640.629	5.700.573

Sumber : BPS Sumatera Barat

Kota Padang sebagai ibu kota Sumatera Barat memiliki jumlah penduduk paling tinggi diantara kota/kabupaten lainnya dengan jumlah penduduk yang meningkat dalam 3 tahun terakhir hingga pada 2023 tercatat jumlah penduduk di kota Padang sebanyak 924.687 jiwa, jumlah ini meningkat sebanyak 5.542 dibandingkan tahun 2022. Berdasarkan hal tersebut tentu saja jumlah layanan kepesertaan pada kantor cabang Padang BPJS Ketenagakerjaan juga meningkat dari sebelumnya.

Tabel 1. 4

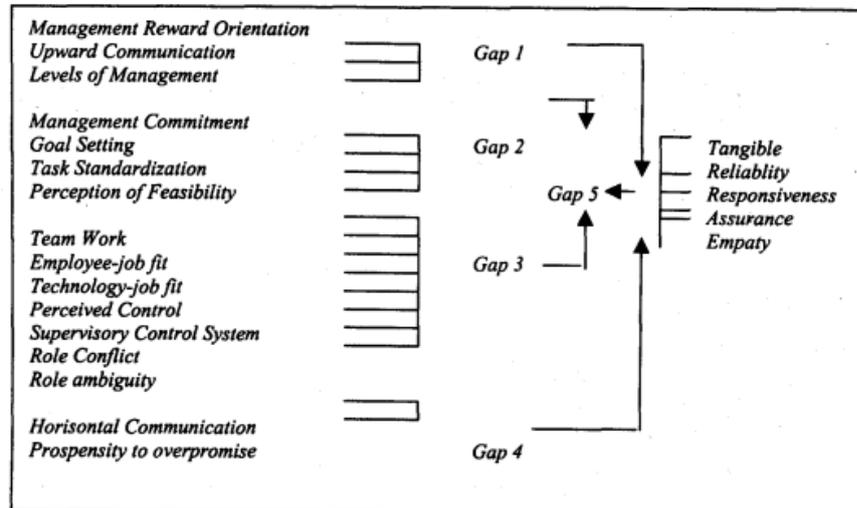
**Jumlah Kepesertaan Aktif BPJSTK Cabang Padang Tahun 2021, 2022 dan
2023**

Tahun	Jenis		Total
	Penerima Upah (PU)	Bukan Penerima Upah (BPU)	
2021	76.426	24.917	101.343
2022	111.445	30.336	141.781
2023	98.335	58.697	157.032
			400.156

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2024

Pada tabel dijelaskan bahwa jumlah kepesertaan sektor penerima upah mengalami peningkatan pada tahun 2022 dan turun pada tahun 2023. Namun pada sektor bukan penerima upah mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada 3 tahun terakhir. Tingginya jumlah angka kepesertaan yang ada pada BPJSTK Cabang Padang ini berpengaruh terhadap kualitas kinerja pegawai dalam melayani peserta dengan jumlah yang banyak. Meskipun terjadi peningkatan pada jumlah peserta BPJSTK Cabang Padang, pegawai tetap mampu menyelesaikan pelayanan dengan jumlah tinggi. Pegawai melakukan pelayanan secara online dan offline melalui aplikasi. Peserta dengan program jaminan pensiun dan peserta yang belum cukup memahami penggunaan aplikasi JMO untuk klaim program JHT, bisa langsung data ke kantor untuk melakukan pencairan secara langsung.

Gambar 1.1
Gap Layanan



Sumber : Parasuraman dalam Lydia Ari Widyarini, dkk.

Pada penelitian ini peneliti berfokus pada Gap 3 mengenai “spesifikasi kualitas pelayanan yang telah ditetapkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan” yang terdapat pada teori Parasuraman, dimana ingin melihat hal yang mempengaruhi kinerja pegawai melalui pelayanan yang telah dilakukan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang. Menurut Parasuraman dalam Lydia Ari Widyarini dan Elisabeth Supriharyanti, terdapat 5 Gap Pelayanan, yaitu¹⁶ :

1. Gap 1 : Kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dengan persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.
2. Gap 2 : Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.

¹⁶ Lydia Ari Widyarini dan Elisabeth Supriharyanti, “Pengendalian Kualitas Pelayanan Melalui Analisis Dengan Instrumen Servqual,” *Widya Manajemen dan Akuntansi* 3 (2003).

3. Gap 3 : Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan yang telah ditetapkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Gap 4 : Kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan.
5. Gap 5 : Kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang diterima konsumen.

Pada Gap 3 dijelaskan mengenai kualitas pelayanan yang telah ditetapkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, artinya disini dilihat mengenai standar pelayanan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang dengan Pelayanan yang diberikan pegawai BPJS Ketenagakerjaan di lapangan, apakah pegawai sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang ada. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal yang menjadi bagian dari Gap 3 seperti :

1. Team Work, Kerja sama tim dimana BPJS Ketenagakerjaan mempunyai beberapa bidang pekerjaan, diantaranya Bidang pelayanan, Bidang Kepesertaan, Bidang Keuangan. Bidang-bidang tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing namun saling berkaitan. Contohnya bidang kepesertaan bertugas untuk mendaftarkan perusahaan menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, kemudian bidang pelayanan akan melakukan pelayanan untuk membantu klaim dana, terakhir bidang keuangan akan membuat arsip kwitansi pembayaran iurannya.
2. Employee Job Fit, kesesuaian pegawai yang mana pegawai akan bekerja sesuai dengan bidang yang telah dibagi.

1	Indeks Pelayanan Prima	0	90	90	90	0	98,37	98,37	
2	Tingkat Kepuasan Peserta Pada Cabang (Csi Cabang)	0	0	0	85	0	0	133	
3	Sla Klaim Msa Tunggu	100	100	100	100	115,12	114,48	133,72	
4	Penyelesaian Pengaduan	5	5	5	5	100	110	110	
5	Rpi	25	50	75	100	25	50	75	

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2024

Dapat dilihat pada tabel bahwa terdapat beberapa indikator *key performance individu* (KPI) yang dijadikan sebagai alat ukur untuk melihat kinerja yang dilakukan pegawai pada BPJSTK Cabang Padang dalam melakukan pelayanan kepada peserta BPJSTK. Pada indikator indeks pelayanan prima yang merupakan indikator penilaian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BPJSTK Cabang Padang terhadap peserta, sehingga peserta merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan. Pada triwulan 2 sampai 4 ditetapkan target dengan jumlah 90, sedangkan pegawai berhasil mendapatkan jumlah 98,37 pada penilaiannya. Kemudian pada indikator sla klaim masa tunggu, merupakan penilaian terhadap kegiatan yang dimulai dari rekam data yang dilakukan melalui aplikasi SMILE dengan cara menginput data peserta BPJS Ketenagakerjaan berupa Nama, Nomor

Peserta/Nomor Kartu, NIK, kemudian menunggu *Customer Service* (CS) menghubungi untuk menyatakan bahwa klaim diterima atau ditolak, dapat dilihat bahwa dari tw 1 sampai dengan tw 4 terdapat target 100, pada penilaian pegawai berhasil melebihi target yang telah ditetapkan dimana semua penilaian berjumlah lebih dari 100. Kemudian untuk indikator penyelesaian pengaduan yaitu terkait permasalahan peserta yang ditangani oleh pegawai yang mana nantinya pegawai akan membantu hubungi pusat atau kantor cabang peserta ditempatkan. Permasalahan teknis yang paling banyak dialami peserta seperti kartu BPJSTK terblokir, lupa password akun JMO, dan lainnya. Pegawai dapat melakukan langkah pertama untuk memberikan solusi yaitu dengan membantu melalui akun SMILE pegawai yang bisa membuka akses blokir peserta, menginput ulang kembali data atau password yang hilang, dan lainnya. Pada penilaian tw 1-4 dapat dilihat pada tabel bahwa pegawai mampu menyelesaikan pengaduan dengan jumlah 100 lebih. Indikator Rencana Pengembangan Individu (RPI) merupakan penilaian dari kegiatan yang dilakukan pegawai dalam rangka meningkatkan keterampilan pegawai melalui kegiatan yang mendukung, diantaranya *coaching*, belajar dari *youtube*, *sosialisasi*, *workshop*. Adapun nilai yang didapatkan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Tabel 1. 6

**Jumlah Klaim Program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang Tahun
2021, 2022 dan 2023**

Tahun	Jenis program				
	JHT	JKK	JKM	JP	JKP
2021	26.510	838	306	627	0
2022	31.127	710	301	366	5
2023	34.723	1250	285	666	387

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2024

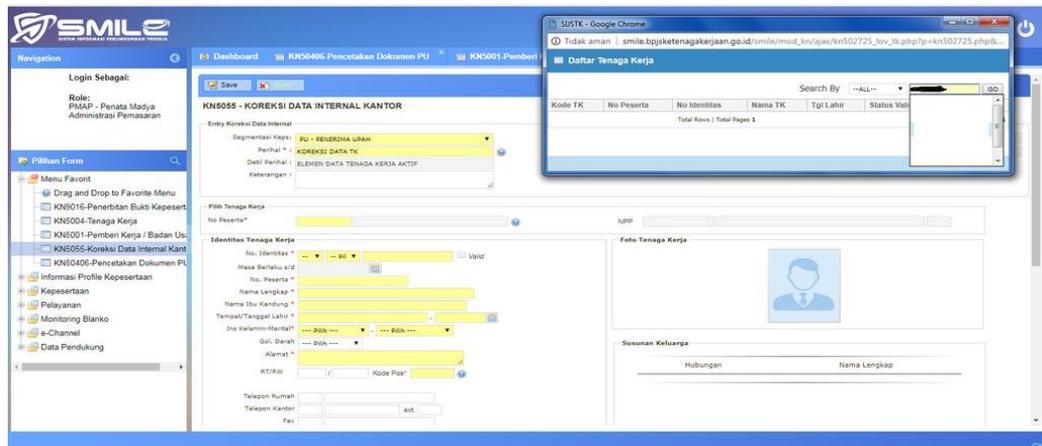
Jumlah klaim adalah banyaknya jumlah layanan yang harus diselesaikan oleh pegawai untuk mencairkan dana pada 5 program yang ada di BPJSTK. Tingginya jumlah klaim tersebut merupakan pengaruh dari kenaikan jumlah angkatan tenaga kerja yang ada di Sumatera Barat khususnya Kota Padang. Berdasarkan hasil diskusi bersama kepala bidang pelayanan, Ibu Risna menyatakan bahwa jumlah klaim ini merupakan jumlah keseluruhan dari peserta yang mendapatkan cabang Padang sebagai tempat pencairannya, sehingga jumlah ini tidak terkhusus pada jumlah pasti dari kepesertaan cabang Padang saja, jadi apabila dibandingkan dengan jumlah peserta BPJSTK cabang Padang, angka tersebut tidak seimbang.

Pada program Jaminan Hari Tua (JHT), jumlah kasus yang harus diselesaikan pegawai dari tahun ke tahun terus meningkat hingga pada tahun 2023 terdapat 34.723 kasus yang dilayani. Pada program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) tahun 2021 lebih tinggi dari pada tahun 2022 dikarenakan tidak ada pelaporan JKK pada tahun 2020 semasa COVID-19, sehingga pada tahun 2021 data tersebut digabungkan

dan membuat angkanya menjadi lebih tinggi. Kemudian pada tahun 2022 dan 2023 laporannya kembali menjadi normal. Untuk program Jaminan Kematian (JKM) lebih tinggi pada tahun 2021 karena adanya kasus covid-19, seiring waktu angka tersebut terus menurun karena situasi yang mulai membaik. Program jaminan pensiun (JP) pada tahun 2022 memiliki jumlah kasus yang paling sedikit apabila dibandingkan dengan tahun 2021 dan 2023, karena pada tahun 2022 usia pensiun berubah dari usia 57 tahun menjadi 58 tahun, oleh karena itu pada tahun 2022, tenaga kerja yang belum memasuki usia 58 belum bisa klaim dana Jaminan Pensiun. Untuk Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), program ini merupakan program baru di tahun 2022 sesuai dengan UU Cipta Kerja. Program ini khusus untuk karyawan yang di PHK saja, sehingga pada tahun 2022 memang tidak banyak terjadi PHK, sedangkan pada tahun 2023 kasus JKP meningkat karena tingginya jumlah karyawan yang di PHK.

Sistem informasi manajemen dalam suatu perusahaan pada saat sekarang ini mengarah pada aplikasi yang akan meningkatkan kualitas perusahaan dimana untuk meningkatkan penerapan sistem informasi manajemen tersebut diperlukan keseimbangan antara sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan untuk mengoperasikan teknologi informasi yang ada seperti komputer. Salah satu bentuk penerapan sistem informasi manajemen di BPJS Ketenagakerjaan yaitu pemanfaatan teknologi informasi dengan sistem komputerisasi oleh pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini didukung dengan adanya aplikasi yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan salah satunya yaitu Sistem Manajemen Informasi Layanan Elektronik (SMILE).

Gambar 1. 1
Tampilan Aplikasi SMILE



Aplikasi SMILE adalah aplikasi yang digunakan oleh pegawai yang berfungsi untuk pendaftaran kepesertaan, pengelolaan klaim ketenagakerjaan, pengolahan keuangan, pembayaran, alih kepesertaan, pengecekan status kepesertaan serta digunakan untuk mengelola kegiatan administrasi pada BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, Sistem Manajemen Informasi ini digunakan oleh pegawai untuk mengakses informasi dan mengolahnya sehingga menghasilkan *output* berupa layanan informasi kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Adapun fungsi dari aplikasi SMILE, yaitu :

1. Pendaftaran kepesertaan
2. Pengelolaan klaim ketenagakerjaan
3. Pengolahan keuangan
4. Pembayaran klaim ketenagakerjaan
5. Alih kepesertaan
6. Pengecekan status kepesertaan

7. Mengelola kegiatan administrasi pada BPJS Ketenagakerjaan

Sistem informasi manajemen di BPJS Ketenagakerjaan ini berpotensi untuk meningkatkan kinerja penyedia layanan yang mana akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja. Menurut Dewi (2013) SIM merupakan suatu komponen-komponen yang berkaitan dengan individu dalam suatu organisasi dimana hal tersebut saling berhubungan untuk menghasilkan pekerjaan efektif dan efisien.

Adapun penerapan Sistem Informasi Manajemen di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang dapat kita lihat pada kegiatan pelayanan yang dilakukan pegawai dengan menggunakan Aplikasi SMILE. Aplikasi SMILE adalah suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan dengan tujuan untuk memberi kemudahan bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, yang dimana aplikasi SMILE ini dapat diakses oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan saja. Dengan adanya aplikasi ini dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai karena pekerjaan yang dilakukan akan lebih efisien dan efektif. Sesuai dengan pendapat dari Schermenthorn (2015) yang menyatakan bahwa teknologi informasi berbasis komputer yang mana dalam hal ini penggunaan komputer dan aplikasi SMILE berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai¹⁷. Terdapat beberapa bagian pada Aplikasi SMILE, diantaranya :

¹⁷ M. Herry Hidayat, "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada Pt Tridaya Sukses Bersama Binjai)" (2016).

1. Informasi profile kepesertaan

- a. Cek data kependudukan, berfungsi untuk mengecek data kependudukan tenaga kerja, pegawai bisa melakukan pengecekan status data kependudukan peserta seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) melalui aplikasi SMILE.
- b. Pemberi kerja/badan usaha, pegawai bisa melihat informasi mengenai suatu perusahaan untuk melihat apakah perusahaan tersebut mengikuti program BPJS atau tidak.

2. Tenaga kerja

Pegawai akan mencari informasi mengenai tenaga kerja yang bersangkutan seperti contohnya untuk melihat tempat yang bersangkutan bekerja.

3. Kepesertaan

a. Penerima Upah (PU)

Pegawai bisa melihat informasi mengenai iuran yang masuk dari peserta, serta mencetak bukti kwitansi terakhir pembayaran iuran.

b. Koreksi data

Pegawai bisa melakukan perubahan pada data kepesertaan apabila terdapat data yang salah, bisa mengubah pembina perusahaan, dan melakukan penggabungan saldo dari peserta.

c. Pelaporan

Hal ini dilakukan untuk melihat iuran, tenaga kerja yang terdaftar dan pelaporan kepesertaan. Pegawai juga bisa mencetak surat, sertifikat, dan

kartu yang bisa didapat oleh peserta jaminan sosial, dimana pelaporan ini dibagi menjadi PU, BPU, dan percetakan dokumen.

Aplikasi SMILE digunakan untuk melakukan pelayanan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang. Aplikasi SMILE membantu memberikan informasi yang dibutuhkan pegawai untuk melayani peserta, diantaranya mampu melihat informasi kepesertaan seperti nomor kartu peserta, jumlah saldo peserta, membuka akun JMO peserta yang terblokir, melihat status keaktifan kartu BPJS Ketenagakerjaan, melakukan klaim dana peserta, dan pelayanan lainnya. Kegiatan arsip keuangan bida dilakukan pada Aplikasi SMILE, mencetak kwitansi, mengakses informasi pembayaran klaim, informasi monitoring pembayaran, daftar pembayaran, daftar klaim. Selain itu, Aplikasi SMILE juga dapat digunakan untuk melakukan pengkinian data atau proses pembaruan data untuk memperbarui informasi agar tetap valid.

Penggunaan aplikasi SMILE oleh pegawai membantu dalam menyelesaikan pelayanan dengan jumlah yang tinggi, dimana penggunaan komputer dan aplikasi SMILE ini menjadikan pegawai lebih efisien baik dari segi waktu maupun tenaga yang dibuktikan dengan hasil kinerja pegawai yang baik. Aplikasi SMILE mampu melihat data-data dari tahun sebelumnya, sehingga apabila terdapat pengaduan atau masalah dari peserta terkait proses klaim, pegawai bisa membantu menyelesaikan kendala tersebut dengan melihat faktor penyebab dari masalah tersebut. Berdasarkan pengamatan langsung di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang, aplikasi SMILE sangat membantu pegawai dalam mengelola data peserta dengan jumlah yang sangat tinggi salah satunya seperti proses arsip keuangan yang

bisa dilakukan melalui aplikasi SMILE, melakukan pengkinian data dengan jumlah mencapai ribuan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap produktivitas pegawai dimana aplikasi SMILE membantu pekerjaan lebih cepat dan tentunya akan meminimalisir kesalahan informasi yang akan dihasilkan.

Meningkatnya jumlah angkatan kerja yang ada, perlu diperhatikan apakah sistem informasi manajemen yang digunakan suatu perusahaan telah tepat, sehingga pegawai mampu bekerja dengan maksimal dalam memberikan pelayanan dan tidak menurunkan kualitas kinerja pegawai dalam melayani tenaga kerja dengan jumlah yang tinggi. Kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi yang tersedia diharapkan mampu membantu memaksimalkan implementasi program-program dari BPJS Ketenagakerjaan. Program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan merupakan tanggung jawab bersama dari pemimpin dan pegawai, sehingga dengan fenomena tingginya jumlah angkatan kerja yang ada menjadi tantangan bagi perusahaan dalam menjalankan program tersebut.

Pada tahun 2023, pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang juga mengalami beberapa kendala dan hambatan dalam melaksanakan pekerjaan, hal ini berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fakhri pada tahun 2023 dalam skripsinya yang berjudul “Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Tenaga Kerja Bukan Penerima Upah di BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh fakhri pada tahun 2023 dijelaskan bahwa kendala yang dialami oleh pegawai dalam melakukan pekerjaan yaitu kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) sehingga satu orang pegawai bisa memegang lebih

dari satu pekerjaan yang mengakibatkan pegawai kewalahan dan tidak efektifnya pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan keadaan tersebut, peneliti berasumsi bahwa terdapat pengaruh dari penggunaan komputer dan aplikasi SMILE terhadap kinerja pegawai, dimana pemanfaatan teknologi tersebut mampu membantu pegawai bekerja lebih efektif dan efisien meskipun terdapat fenomena meningkatnya jumlah peserta yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang, sehingga pegawai tetap mampu memenuhi target pekerjaan yang ditetapkan sesuai dengan data yang telah dijelaskan di atas. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana Sistem Informasi Manajemen (X) pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang?
- b. Bagaimana Kinerja Pegawai (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang?
- c. Bagaimana pengaruh Sistem Informasi Manajemen (X) terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Sistem Informasi Manajemen (X) yang diterapkan pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat Kinerja Pegawai (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi manajemen (X) terhadap kinerja pegawai (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam rangka pengembangan teori pada Ilmu Administrasi Publik, terutama yang berkaitan mengenai peningkatan kinerja dan diharapkan bisa menjadi referensi untuk penelitian yang akan dilakukan kedepannya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan masukan, evaluasi dan rujukan terhadap pihak-pihak yang terkait seperti BPJS Ketenagakerjaan, terutama BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang untuk terus meningkatkan penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam proses kerja dan membantu meningkatkan Kinerja Pegawai.

1.5. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika yang terdapat dalam penulisan ini merupakan suatu hal yang penting karena berguna untuk memberikan gambaran garis besar pada

setiap bab yang saling sistematis. Sistematika dalam penulisan penelitian ini, yaitu :

a. BAB 1 – Pendahuluan

Dalam penelitian ini terdapat suatu fenomena yang menarik untuk diteliti terkait penerapan Sistem Informasi Manajemen yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang, yang mana hal ini diimplementasikan dalam bentuk pemanfaatan teknologi komputer dan penggunaan aplikasi SMILE oleh pegawai dalam melakukan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, BPJSTK kota padang menerapkan pelayanan berbasis online melalui aplikasi dan web yang dapat diakses oleh pesertanya. Pemanfaatan teknologi ini tentu akan memberikan kemudahan bagi pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien. Namun, seiring terjadi peningkatan jumlah penduduk indonesia selama 3 tahun belakang, mengakibatkan pula terjadinya peningkatan jumlah tenaga kerja yang akan dilayani oleh pegawai BPJSTK Kota Padang, sehingga beban kerja pegawai semakin bertambah dan berpengaruh terhadap kualitas kinerja pegawai. Namun, pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang, pegawai tetap mampu menyelesaikan pelayanan dengan jumlah tinggi tersebut sesuai dengan target yang ditetapkan. Apakah penggunaan teknologi komputer dan aplikasi SMILE di BPJSTK Kota Padang merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam menjaga kestabilan bahkan meningkatkan kinerja pegawai ditengah fenomena tingginya jumlah peserta yang ditangani. Seluruh latar belakang

kemudian dirumuskan dalam rumusan penelitian, tujuan penelitian, serta manfaat praktis dan teoritis.

b. BAB II – Tinjauan Pustaka

Menjelaskan konsep atau teori yang mendukung penelitian serta penggunaan penelitian yang relevan dengan yang diteliti secara operasional.

c. BAB III – Metode Penelitian

Menguraikan unit analisis penelitian, cara pengambilan sampel, serta cara pengolahan data dengan menggunakan alat-alat analisis statistik yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

d. BAB IV – Deskripsi Lokasi Penelitian

Menggambarkan secara umum tentang kota Padang dan profil BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang serta menjelaskan secara umum gambaran mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen di BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.

e. BAB V – Temuan dan Analisis Data

Membahas mengenai gambaran tanggapan dari responden penelitian terhadap penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang. Kemudian pada bab ini juga akan dijelaskan mengenai tanggapan responden terhadap kinerja pegawai akibat pengaruh penerapan sistem informasi manajemen. Selain itu, pada bab ini akan membahas mengenai seberapa tingkat pengaruh antara variabel bebas,

yaitu Sistem Informasi Manajemen (X) dengan variabel terikat, yaitu Kinerja Pegawai (Y) dan terdapat hubungan yang signifikan atau tidak.

f. BAB VI – Penutup

Berisi mengenai kesimpulan dan saran penelitian.

