

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan pesat dalam dunia industri dan layanan telah mendorong lembaga pelayanan publik untuk semakin fokus pada kualitas pelayanan publik demi memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik merupakan inti dari interaksi antara institusi pemerintah dan warga negara. Ini mencakup segala aspek dari pertukaran informasi, bantuan, atau produk yang disediakan oleh institusi pelayanan publik kepada masyarakat. Mutu layanan publik menjadi penentu utama kepuasan masyarakat dan dapat mempengaruhi citra sebuah institusi pemerintah.

Pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹ Pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh masyarakat (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui masyarakat (*front office* atau *frontstage*).²

Salah satu aspek penting dari pelayanan publik adalah

¹ Kotler, P., & Lee, N. (2008). *Social marketing: Influencing behaviors for good*. Sage. Hlm. 83

² Fandi, T., & Gregorius, C. (2012). *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Hlm. 4

kualitas layanan prima dari customer service. Dalam konteks ini, penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan, sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, memiliki peran krusial dalam menyediakan perlindungan dan jaminan sosial bagi pekerja. Customer service menjadi ujung tombak dalam memastikan peserta BPJS Ketenagakerjaan mendapatkan informasi yang akurat, bantuan yang tepat, dan pengalaman layanan yang memuaskan.

Customer service memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau public relation. Customer service merupakan kegiatan yang di peruntungkan atau ditunjukkan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah.³

Secara teoritis, organisasi sektor publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan organisasi sektor swasta, di mana orientasi utamanya adalah pelayanan kepada masyarakat, bukan pencapaian keuntungan.⁴ Hal ini menuntut adanya pendekatan yang berfokus pada pelayanan publik yang partisipatif, transparan, dan akuntabel. Menurut teori *New Public Service*, pemerintah tidak lagi dipandang sebagai penyedia layanan yang otoriter, tetapi sebagai fasilitator yang melibatkan warga negara secara aktif dalam proses pelayanan. Prinsip ini menekankan bahwa tujuan utama organisasi

³ Kasmir, 2008. Etika Customer service. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. Hlm. 194

⁴ Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The New Public Service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.

publik adalah melayani, bukan sekadar mengelola atau mengendalikan.⁵

Kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepuasan peserta. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan rasa percaya, loyalitas, dan kemauan peserta untuk terus menggunakan layanan yang diberikan.⁶ Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan keluhan, menurunkan kepercayaan, bahkan mendorong peserta untuk mencari alternatif lain yang dianggap lebih memuaskan. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan yang konsisten akan menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan, sedangkan kualitas pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat memunculkan citra negatif bagi organisasi.⁷ Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan organisasi sektor publik.

Pelayanan yang baik mencakup respons yang cepat, kejelasan informasi, keramahan, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Kualitas pelayanan juga dapat diukur dari seberapa baik suatu organisasi dapat menanggapi masalah atau keluhan masyarakat. Dalam konteks customer service BPJS Ketenagakerjaan, pelayanan prima mencakup kemampuan customer service untuk memberikan informasi yang akurat, membantu peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam memahami prosedur dan hak-hak mereka, serta memberikan solusi efektif terhadap pertanyaan atau masalah yang mungkin muncul. Pelayanan prima bukan hanya sekadar

⁵ *Ibid.*

⁶ Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3 (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hlm. 182.

⁷ Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4 (Yogyakarta: Andi Offset, 2019), hlm. 146

memberikan layanan, tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat.

Menurut teori kepuasan yang dikemukakan oleh Richard Oliver, kepuasan merupakan hasil dari evaluasi terhadap harapan dan kinerja aktual yang diterima. Oliver menjelaskan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu *expectation* (harapan sebelum menerima layanan), *performance* (kinerja layanan yang diterima), dan *disconfirmation* (perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan). Jika kinerja layanan sesuai atau bahkan melampaui harapan masyarakat, maka akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja layanan tidak sesuai dengan harapan, maka akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja layanan tidak sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa Kurang Puas.⁸ Dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, kepuasan masyarakat sangat bergantung pada apakah layanan yang diberikan oleh customer service dapat memenuhi atau melampaui ekspektasi peserta.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan Kurang Puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.⁹ Menurut Kotler dan Keller,

⁸ Oliver, Richard L. 2015. *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer*,. Second Edition. New York : Routledge Taylor & Francis Group.

⁹ Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid. 2. Jakarta: PT Indeks. Hlm.138

kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima.¹⁰ Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, kepuasan akan menurun. Hal ini juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa kepuasan masyarakat menjadi salah satu ukuran keberhasilan pelayanan.¹¹

Pada BPJS Ketenagakerjaan, khususnya bagian customer service, kualitas pelayanan sangat penting karena berhubungan langsung dengan peserta, mulai dari memberi informasi, membantu proses administrasi, sampai menyelesaikan keluhan. Namun, sering terjadi perbedaan persepsi antara petugas dan peserta mengenai kualitas pelayanan, dan hal ini bisa memengaruhi tingkat kepuasan peserta.¹² Pentingnya kepuasan masyarakat terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya berdampak pada citra lembaga tersebut, tetapi juga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan peserta terhadap program jaminan sosial yang diselenggarakan.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan ke kantor BPJS Ketenagakerjaan yang beralamat di Jl. Veteran No. 47A, Purus, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang. Ditemukan bahwa masih banyak masyarakat

¹⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th ed. (New Jersey: Pearson Education, 2016), hlm. 153

¹¹ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

¹² A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

yang datang ke kantor pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, padahal sekarang ini pendaftaran sudah dilakukan secara online.

Hal ini dikuatkan hasil wawancara yang dilakukan kepada CS di kantor pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Padang, yang mengatakan bahwa:

“dalam beberapa waktu terakhir, banyak masyarakat yang datang ke kantor pelayanan untuk melakukan pendaftaran, padahal sekarang untuk melakukan pendaftaran sudah bisa dilakukan secara online, sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor pelayanan”

Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakefisienan dalam pemanfaatan layanan yang telah disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Meskipun sistem pendaftaran daring telah diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi beban kerja di kantor pelayanan, faktanya masih banyak masyarakat yang tetap memilih datang langsung. Untuk memahami lebih dalam penyebab fenomena ini, dilakukan wawancara dengan masyarakat yang datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Dari wawancara tersebut, ditemukan beberapa alasan utama mengapa masyarakat masih memilih untuk datang langsung ke kantor, yaitu: *pertama*, Sebagian masyarakat mengalami kendala dalam mengakses layanan online, baik karena keterbatasan pengetahuan digital, kurangnya akses terhadap perangkat yang memadai, maupun karena kendala teknis seperti situs web yang sulit diakses atau prosedur pendaftaran yang dianggap rumit. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai tata cara pendaftaran online juga berkontribusi terhadap rendahnya pemanfaatan layanan digital ini. *Kedua*, Banyak masyarakat yang masih memiliki persepsi bahwa datang langsung ke

kantor akan lebih memudahkan mereka dalam memahami proses pendaftaran dan mendapatkan bantuan secara langsung dari customer service officer (CSO). Mereka merasa lebih nyaman berinteraksi dengan petugas dibandingkan harus mengikuti prosedur pendaftaran secara mandiri. Namun, pada kenyataannya, tingginya jumlah masyarakat yang datang ke kantor justru menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama, sehingga menghambat efektivitas pelayanan.

Berdasarkan dari data laporan evaluasi terkait kepuasan masyarakat pada bulan Januari hingga Mei yang disusun berdasarkan beberapa jenis kanal (elektronik, informasi, fisik, dan layanan digital) dan beberapa cabang organisasi selama periode lima bulan, kepuasan per cabang bervariasi secara signifikan, mencerminkan mungkin adanya perbedaan kualitas layanan atau kepuasan di antara cabang yang diukur.

Tabel 1. 1 Data Kepuasan per-Cabang Tahun 2024

Cabang	Januari	Februari	Maret	April	Mei
Padang/Kantor cabang	92,7	95,09	91,22	89,55	91,81
Pesisir Selatan Painan/Kantor Cabang Pembantu	69,23	93,55	97,79	93,53	83,51
Padang Pariaman Hos Cokroaminoto/Kantor Cabang Pembantu	92,71	94,41	83,45	86,18	92,05

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Padang (2024)

Padang/Kantor cabang memiliki kepuasan tertinggi di bulan Februari (95,09) dan terendah di bulan April (89,55), Pesisir Selatan Painan/Kantor Cabang Pembantu memiliki fluktuatif dengan kepuasan tertinggi di bulan

Maret (97,79) dan terendah di bulan Januari (69,23), dan Cabang Padang Pariaman Hos Cokroaminoto/Kantor Cabang Pembantu memiliki kepuasan beragam dengan nilai tertinggi di bulan Mei (92,05) dan terendah di bulan Maret (83,45). Cabang Padang/Kantor cabang menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi dan stabil dibandingkan dengan cabang lainnya. Pada bulan Februari, cabang ini mencapai tingkat kepuasan tertinggi sebesar 95,09, yang dapat mengindikasikan adanya peningkatan kualitas pelayanan, efektivitas implementasi kebijakan, atau adanya faktor-faktor tertentu yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, pada bulan April, terjadi penurunan ke titik terendah sebesar 89,55. Meskipun angka ini masih tergolong tinggi dibandingkan beberapa cabang lain, penurunan tersebut menunjukkan adanya kemungkinan kendala dalam pelayanan atau perubahan kondisi yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kepuasan layanan.

Tabel 1. 2 Data Jumlah Kasus di Cabang Sumatera Barat

Kab/Kota	Kasus		
	JHT	JKK	JKM
Kepulauan Mentawai	126	41	35
Kota Bukit Tinggi	422	76	29
Kota Padang	3.703	1.162	270
Kota Pariaman	298	83	12
Padang Pariaman	810	191	33
Pesisir Selatan	956	509	44
Total	6.315	2.062	423

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang

Tabel 2 adalah data yang menunjukkan bahwa di Kota Padang untuk

kasus dari JHT, JKK, JKM itu paling banyak di bandingkan cabang yang lainnya, hal ini menunjukkan bahwa untuk pelayanan di *Customer service* Cabang Padang itu lebih banyak dalam melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti di Cabang Padang melihat dari jumlah kasus tertinggi dari cabang lain yang ada di Sumatera Barat.

Adapun indikator untuk mengukur kepuasan yaitu : 1) Kesesuaian harapan, 2) Minat berkunjung kembali, dan 3) Kesiediaan merekomendasikan.¹³ Apabila salah satu indikator di atas tidak terdapat dalam pelayanan publik yang ada, maka dapat dikatakan kepuasan masyarakat belum tercapai dengan baik.

Dari hasil data kunjungan yang ada pada bulan Januari-Maret 2024, ditemukan bahwa total interaksi yang dilakukan warga ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Padang berjumlah 4.995 kali. Dengan keadaan yang demikian, ini menunjukkan bahwa warga memang perlu untuk melakukan dan terlibat langsung dalam pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Padang.

Pekerjaan *customer service officer* (CSO) juga melibatkan interaksi antara perusahaan dan masyarakat di dunia digital. Para pekerja dalam peran ini memiliki tugas untuk merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Mereka juga berbagai saluran digital. Para CSO bertanggung jawab untuk merespons pertanyaan peserta dengan cepat dan

¹³ Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo. Press. Hlm.92

memberikan informasi yang lengkap melalui platform seperti chat online, email, atau sistem pesan internal.

Adapun penelitian yang pernah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Customer service adalah penelitian dari Badra Al Afa dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer service Pada Rumah Sakit Di Provinsi Dki Jakarta” Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas petugas telah berpenampilan diri dan memiliki kondisi tempat kerja yang baik. mayoritas telah melakukan kontak mata, menunjukkan ekspresi wajah ramah, senyum ramah, respon cepat terhadap permintaan, kedua tangan di atas meja, menanyakan apa yang bisa dibantu kepada masyarakat dan mengakhiri pelayanan dengan baik.

CS juga telah memberikan informasi yang jelas dan membantu masyarakat. Perilaku kurang baik yang dilakukan CS antara lain tidak mengucapkan salam selamat pagi/siang/malam, tidak mempersilahkan duduk, posisi duduk petugas yang kurang baik, posisi tubuh yang tidak condong, tidak memperkenalkan diri, tidak menanyakan nama *customer*, tidak mengucapkan terima kasih.

Adapun indikator Kualitas Pelayanan yaitu : 1) *Reliability* yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar. 2) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya. 3) *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. 4) *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan. 5) Empati yang ditandai

tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen¹⁴.

Apabila indikator-indikator tersebut belum terpenuhi, maka keberhasilan dalam kualitas pelayanan belum tercapai dengan baik. Ini berarti bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal, setiap aspek indikator, seperti *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empati*, harus dikelola dan ditingkatkan dengan baik. *Reliability* memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan konsisten dan akurat, *tangibles* memenuhi kebutuhan fisik dan fasilitas lainnya, *responsiveness* menunjukkan kesediaan untuk memberikan layanan dengan cepat, *assurance* menegaskan integritas dan kompetensi penyedia layanan, dan *empati* menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan persepsi.

Peneliti memilih BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang karena beberapa alasan. Pertama, Cabang Padang memiliki jumlah peserta yang cukup banyak dengan latar belakang yang beragam, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas tentang kualitas pelayanan. Kedua, tingkat kepuasan di Cabang Padang berada di tengah, tidak terlalu tinggi seperti di Cabang Padang Pariaman dan tidak terlalu rendah seperti di Cabang Pesisir Selatan. Kondisi ini membuat hasil penelitian lebih seimbang dan tidak terlalu dipengaruhi oleh kondisi ekstrem. Ketiga, Cabang Padang berlokasi di ibu kota provinsi dan menjadi pusat kegiatan administrasi di Sumatera Barat, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi contoh dan acuan bagi cabang lain. Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut,

¹⁴ Dr. H. Zaenal Mukarom, M., & Muhiibudin Wijaya Laksana, S. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pengantar PUSTAKA SETIA Bandung. Hlm. 108

penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer service Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari beberapa uraian yang terdapat pada latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah penelitian ini adalah :

- 1.2.1. Bagaimana Kualitas pelayanan customer service di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang?
- 1.2.2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang?
- 1.2.3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

Terkait dengan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah :

- 1.3.1. Untuk mengetahui pelayanan customer service di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang.
- 1.3.2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang.
- 1.3.3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang mana di

antaranya:

1.4.1. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini memiliki manfaat kontribusi ilmiah bagi pengembangan ilmu dalam bidang pelayanan
- 2) Dapat digunakan sebagai referensi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik pembahasan yang sama

1.4.2. Manfaat Praktis

- 1) Diharapkan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan lebih baik lagi dan lebih memahami keluhan dan membentuk kepuasan masyarakat dalam bidang pelayanan
- 2) Penelitian ini dapat membantu penulis dalam mengembangkan keterampilan penelitian, termasuk kemampuan merancang studi, mengumpulkan data menganalisis temuan. Hal ini dapat membantu penulis dalam meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian yang akan datang.

1.5. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan tugas akhir ini akan dituangkan ke dalam beberapa bab, yaitu :

BAB I – PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah penelitian yang akan diteliti di BPJS Ketenagakerjaan Padang untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, pada bab ini juga

berisi rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II - TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang studi penelitian terdahulu yang relevan, teori-teori dan konsep masing-masing variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, skema pemikiran, definisi konsep dan definisi operasional

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode atau pendekatan yang digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data, hipotesis, dan lokasi penelitian.

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Bab ini menguraikan gambaran umum lokasi penelitian, termasuk profil BPJS Ketenagakerjaan Padang, sejarah singkat, struktur organisasi, serta deskripsi Kota Padang sebagai wilayah tempat penelitian dilakukan.

BAB V : TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan, meliputi deskripsi data responden, hasil pengolahan data, pengujian hipotesis, serta analisis dan pembahasan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi

penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang dapat diberikan baik untuk pihak BPJS Ketenagakerjaan Padang.

