

Work Motivation and Employee Performance at the Department of Manpower Office in Makassar City

Firda Amanda Wulandari¹, Herlina Sakawati², Haedar Akib³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar

e-mail: firdaamandawulandari@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of service for claim participants of the social security organizers of employment in the BPJS Ketenagakerjaan office in Makassar City. This research uses a qualitative approach and employs descriptive research design. Data collection is conducted through field observations, interviews, and documentation. The data analysis techniques used are data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research indicate that the service for claim participants of the social security organizers of employment can be seen from five indicators of service quality: 1) Tangibles (Physical Evidence) are good, 2) Reliability is not yet well-implemented, 3) Responsiveness is good, 4) Assurance is well-implemented, and 5) Empathy is well-implemented. Based on the research results, four out of five indicators of service quality have been well-implemented and meet the standards of service quality.

Keywords: Quality; Service; BPJS Ketenagakerjaan

PENDAHULUAN

Hubungan antara sesama manusia memang sangat diperlukan dalam menunjang keberlangsungan hidup. Pada saat ini, pemerintah mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan (Andi et al., 2018; Batley & Mcloughlin, 2015; Hunter, 1995). Masyarakat Indonesia semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Dalam kehidupan global, dengan perubahan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, teknologi dan faktor-faktor lainnya membawa perubahan dan dampak yang kompleks.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan, bahkan pada dasarnya pembentukan instansi-instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam pemberian pelayanan. Kegiatan pelayanan juga menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban setiap warga negara serta tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk menjalankan pelayanan publik dengan baik, diperlukan norma hukum yang memberikan pengaturan secara jelas (Perrin et al., 2021; Ross et al., 2019). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan (Greenhalgh et al., 2021).

Pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional (BPJS) melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional merupakan pelaksanaan program jaminan sosial nasional yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Dengan dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan mulai beroperasinya BPJS Kesehatan pada tanggal 1 Januari 2014, maka Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, khususnya tenaga kerja yaitu Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK), tidak lagi menyelenggarakan program jaminan pemeliharaan kesehatan. Jaminan Sosial Tenaga Kerja selanjutnya berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan pada tanggal 1 Januari 2014.

BPJS Ketenagakerjaan terus meningkatkan kompetensi di seluruh unit pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan yang ditangani oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar merupakan kantor yang bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat, khususnya mereka yang merupakan tenaga kerja. Pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan ini sering kali mendapatkan keluhan dari masyarakat karena prosedurnya yang terkesan berbelit-belit dan sulit dipahami, terutama oleh peserta yang masih awam. Dalam hal ini, edukasi dan komunikasi yang lebih efektif dari pihak BPJS Ketenagakerjaan kepada pesertanya sangat diperlukan. Untuk menjaga kualitas pelayanan publik yang baik, instansi BPJS Ketenagakerjaan perlu melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kriteria standar dan kualitas pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Berdasarkan masalah-masalah yang dihadapi dalam pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan, penelitian lebih

lanjut diperlukan untuk menginvestigasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan klaim tersebut. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi pelayanan klaim peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.

METODE PENELITIAN

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dimana permasalahan yang diangkat tidak terungkap melalui data-data statistik tetapi data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata tertulis, lisan atau gambar daripada angka-angka tentang masalah yang diteliti.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain (Creswell & Creswell, 2017). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran/lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai objek yang diteliti dan berusaha melihat fenomena yang terjadi dengan rencana yang telah dibuat sebelumnya khususnya pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pelayanan yang berkualitas di dalam pemerintahan yang baik mengacu pada aspek-aspek tertentu. Masyarakat sebagai penerima pelayanan harus diperlakukan secara sama, adil, dan segera. Dalam konteks penelitian ini, pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan, seperti Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ada.

Hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar didasarkan pada fokus penelitian yang mengacu pada teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011), yaitu *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

1. *Tangibles* (Berwujud):

Dalam pelayanan klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan hari tua, kenyamanan tempat pelayanan sangat penting. Hasil observasi menunjukkan bahwa Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar telah menyediakan fasilitas yang khusus dan ruang tunggu yang nyaman untuk para peserta yang melakukan pelayanan klaim tersebut. Hal ini sesuai dengan indikator *tangibles* (Berwujud) dalam teori kualitas pelayanan.

2. *Reliability* (Kehandalan):

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar telah memenuhi standar pelayanan dan memiliki kode etik yang mengatur pelaksanaan tugas mereka. Namun, prosedur pelayanan masih membutuhkan evaluasi dan sosialisasi lebih lanjut dari BPJS Ketenagakerjaan agar masyarakat mengetahui dengan jelas persyaratan klaim jaminan yang harus dipenuhi. Ini dapat menjadi area perbaikan untuk meningkatkan kehandalan (*Reliability*) pelayanan.

3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan):

Sikap responsif dan tanggap terhadap keluhan merupakan aspek penting dalam pelayanan klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan. Pelayanan yang cepat dan tepat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang membutuhkan klaim. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pegawai BPJS Ketenagakerjaan telah merespons dengan cepat, tanggap, dan ramah terhadap peserta klaim. Saran dan keluhan yang diberikan oleh peserta dapat menjadi bahan perbaikan untuk meningkatkan *responsivitas* pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan):

Peserta klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan hari tua diharapkan mendapatkan kepastian terhadap waktu dan biaya selama proses pelayanan. Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar, jam pelayanan telah ditetapkan dan tidak ada biaya yang dikenakan selama proses pelayanan klaim. Hal ini sesuai dengan indikator *Assurance* (Jaminan) dalam teori kualitas pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Pentingnya kepentingan peserta klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan hari tua diutamakan dalam pelayanan. Sikap sopan dan perhatian terhadap peserta klaim mendapatkan penilaian yang baik. Berdasarkan indikator *Empathy* (Empati) dalam teori kualitas pelayanan, pegawai BPJS Ketenagakerjaan telah menunjukkan perilaku yang baik dan memperlihatkan empati terhadap peserta klaim.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan, beberapa saran dapat diberikan. Pertama, prosedur pelayanan perlu lebih dievaluasi dan disosialisasikan kepada masyarakat agar peserta klaim memahami dengan baik persyaratan dan tahapan

yang harus dilalui. Kedua, *responsivitas* pelayanan dapat terus ditingkatkan dengan merespons keluhan dan saran dari peserta klaim secara cepat dan tepat. Ketiga, penting untuk menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan pengembangan pegawai BPJS Ketenagakerjaan. Keempat, memastikan komunikasi yang efektif antara pegawai dan peserta klaim untuk memperkuat hubungan empati dan kepercayaan.

Pembahasan

Pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar telah dievaluasi berdasarkan beberapa aspek kualitas pelayanan, yaitu Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Respons/Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Beberapa aspek kualitas pelayanan tersebut telah memenuhi standar yang diharapkan, namun terdapat ruang untuk perbaikan guna meningkatkan kepuasan peserta klaim.

Dalam hal Tangibles (Berwujud), Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar telah menyediakan fasilitas yang memadai dan ruang tunggu yang nyaman untuk para peserta klaim. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman et al., (1994) yang mengemukakan bahwa aspek berwujud (tangibles) dalam pelayanan adalah faktor yang penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Observasi yang dilakukan juga menunjukkan bahwa Kantor BPJS Ketenagakerjaan telah memenuhi indikator ini dengan baik.

Dalam aspek Reliability (Kehandalan), pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar telah memenuhi standar pelayanan dan memiliki kode etik yang mengatur pelaksanaan tugas mereka. Namun, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan sosialisasi prosedur kepada masyarakat agar peserta klaim memahami persyaratan dan tahapan yang harus dilalui. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan pentingnya kejelasan dan pemahaman terhadap prosedur pelayanan untuk mencapai kehandalan (reliability) dalam pelayanan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, dalam Hardiyansyah, 2011).

Dalam Responsiveness (Respons/Ketanggapan), pegawai BPJS Ketenagakerjaan telah merespon dengan cepat, tanggap, dan ramah terhadap peserta klaim. Responsivitas yang baik dalam memberikan pelayanan klaim dapat meningkatkan kepuasan peserta. Penting bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk terus meningkatkan responsivitas pelayanan dengan merespons keluhan dan saran dari peserta klaim secara cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengemukakan bahwa responsif terhadap kebutuhan dan masalah pelanggan adalah aspek penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, dalam Hardiyansyah, 2011).

Dalam Assurance (Jaminan), peserta klaim jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan hari tua di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar telah mendapatkan kepastian terhadap waktu dan biaya selama proses

pelayanan. Pada BPJS Ketenagakerjaan, telah ditetapkan jam pelayanan dan tidak ada biaya yang dikenakan selama proses klaim. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa pemberian kepastian dan jaminan terhadap peserta adalah salah satu aspek penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, dalam Hardiyansyah, 2011). Oleh karena itu, Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar telah memenuhi indikator Assurance (Jaminan) dalam teori kualitas pelayanan.

Namun, meskipun beberapa aspek kualitas pelayanan telah terpenuhi, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan klaim peserta. Pertama, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih baik terkait prosedur pelayanan kepada masyarakat. Hal ini akan membantu peserta klaim memahami dengan jelas persyaratan dan tahapan yang harus dilalui, sehingga mereka dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan dengan tepat. Kedua, responsivitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan lebih cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan dan saran dari peserta klaim (Aji & Arfianto, 2018; Akib et al., 2015; Carlyle et al., 2022; Ramseook-Munhurrin et al., 2010). Hal ini akan membantu mempercepat proses klaim dan memberikan kepuasan kepada peserta. Ketiga, pemeliharaan sikap empati terhadap peserta klaim juga penting. Pegawai BPJS Ketenagakerjaan perlu terus menjaga sikap sopan, ramah, dan empati dalam memberikan pelayanan kepada peserta klaim. Hal ini akan memberikan rasa nyaman dan kepercayaan kepada peserta, serta meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan (Alshurideh et al., 2019; Azis et al., 2018; Greenhalgh et al., 2021; Hidayah, 2013; Hunter, 1995; Knapp, 2006; Kumar & Hundal, 2019; Meyer, 1995; Rengifurwarin et al., 2018; Yang, 2015).

Dengan terus melakukan perbaikan dan pengembangan pelayanan klaim peserta, diharapkan kepuasan peserta klaim dapat tercapai dan masyarakat dapat memperoleh perlindungan sosial ekonomi yang lebih baik melalui jaminan sosial ketenagakerjaan. Selain itu, langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga sejalan dengan upaya pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

KESIMPULAN

Pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar telah memenuhi beberapa aspek kualitas pelayanan, seperti *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respons/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Namun, terdapat beberapa area yang masih perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk dalam hal sosialisasi prosedur, *responsivitas* yang lebih baik, dan pemeliharaan sikap empati terhadap peserta klaim. Dengan terus memperbaiki dan mengembangkan pelayanan, diharapkan kepuasan peserta klaim dapat tercapai dan masyarakat dapat memperoleh perlindungan sosial ekonomi yang lebih baik melalui jaminan sosial ketenagakerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, H. K., & Arfianto, E. D. (2018). Analisis Pengaruh Total Quality Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris pada Puskesmas Ungaran di Kecamatan Ungaran Barat). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(4), 1–12.
- Akib, H., Rifdan, & Guntur, M. (2015). Quality improvement strategies of academic services and student affairs at the Graduate Program State University of Makassar, Indonesia. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 13(4), 2019–2027.
- Alshurideh, M., Salloum, S. A., Al Kurdi, B., Monem, A. A., & Shaalan, K. (2019). Understanding the quality determinants that influence the intention to use the mobile learning platforms: A practical study. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 13(11), 157–183. <https://doi.org/10.3991/ijim.v13i11.10300>
- Andi, A., Akib, H., Anshari, A., & Yahya, M. (2018). Officialdom services innovation based mobile Sicakep in Wajo Regency (South Sulawesi, Indonesia) | Servicios oficiales basados en la innovación móvil Sicakep para el Wajo Regency. *Espacios*, 39(50).
- Azis, I. K., Palu, B., & Ahri, R. A. (2018). The Influence The Influence Of Quality Of Home Care Service To Satisfaction And Patient Trust In Districts Panakkukang, City Of Makassar. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, 304–310. <https://doi.org/10.33368/woh.v1i3.59>
- Batley, R., & Mcloughlin, C. (2015). The politics of public services: A service characteristics approach. *World Development*, 74, 275–285.
- Carlyle, R., Goswami, L., & Robertson, S. (2022). Increasing participation by National Health Service knowledge and library services staff in patient and public information: The role of Knowledge for Healthcare, 2014–2019. *Health Information & Libraries Journal*, 39(1), 36–45. <https://doi.org/10.1111/hir.12388>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Greenhalgh, T., Rosen, R., Shaw, S. E., Byng, R., Faulkner, S., Finlay, T., Grundy, E., Husain, L., Hughes, G., Leone, C., Moore, L., Papoutsis, C., Pope, C., Rybczynska-Bunt, S., Rushforth, A., Wherton, J., Wieringa, S., & Wood, G. W. (2021). Planning and Evaluating Remote Consultation Services: A New Conceptual Framework Incorporating Complexity and Practical Ethics. *Frontiers in Digital Health*, 3, 726095. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2021.726095>
- Hidayah, I. (2013). Implementation Review of Professional Education of Teachers (PPG) as the Implementation of Quality Management Function. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103, 467–472.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.361>

- Hunter, A. (1995). Quality and Excellence in Human Services. *Physiotherapy*, 81(4), 245. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0031-9406\(05\)67123-4](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0031-9406(05)67123-4)
- Knapp, C. (2006). Bronson Methodist Hospital: Journey to Excellence in Quality and Safety. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 32(10), 556–563. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1553-7250\(06\)32073-9](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1553-7250(06)32073-9)
- Kumar, V., & Hundal, B. S. (2019). Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model. *International Journal of Energy Sector Management*.
- Meyer, M. K. (1995). Service Excellence A Quality Improvement Process:: Implications for Food and Nutrition Services at Howard County General Hospital. *Journal of the American Dietetic Association*, 95(9, Supplement), A77. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0002-8223\(95\)00623-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0002-8223(95)00623-0)
- Parasuraman, Zeithaml, Valerie, A., & Leonard, B. (1994). Recessessment of expectation as a comparison standard in measuring service qualiti, implication for perther research. *Journal of Marketing*, 58.
- Perrin, S., Bertrand, K., & Langlois, E. (2021). Avoiding the stigma. A qualitative study of socially included women’s experiences of drug use and dealing, health services and the police in France. *International Journal of Drug Policy*, 87, 102850. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.drugpo.2020.102850>
- Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Rengifurwarin, Z. A., Akib, H., Jasruddin, & Salam, R. (2018). Snapshot of public service quality in the center for integrated business service (CIBS), cooperative micro small and medium enterprises (CMSME), Maluku province, Indonesia. *Journal of Entrepreneurship Education*, 21(3).
- Ross, H., Adhuri, D. S., Abdurrahim, A. Y., & Phelan, A. (2019). Opportunities in community-government cooperation to maintain marine ecosystem services in the Asia-Pacific and Oceania. *Ecosystem Services*, 38, 100969. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2019.100969>
- Yang, K. H. (2015). Public service quality and trust. *Public Administration Review*, 75(1), 66-78., 75(1), 68–78.