

Pengaruh pelayanan klaim peserta bpjs ketenagakerjaan terhadap kepuasan peserta

Youda subagja^{1✉}, widwi handari adj², Wilma Zuarko Adj³

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh pelayanan klaim peserta terhadap kepuasan peserta pada kantor cabang bandung soekarno hatta. jenis penelitian bersifat deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini 100 responden. Penelitian ini tentunya memakai metode yaitu menyebarkan kuesioner, angket dan observasi. analisis data penelitian dengan menggunakan uji validitas, memiliki hasil keputusan r hitung $>$ r tabel 0,195 oleh karena itu, kita dapat melihat bahwa 16 pernyataan yang digunakan sebagai sarana variable X dan Y (pelayanan klaim peserta dan kepuasan peserta terhadap bpjs ketenagakerjaan cabang bandung soekarno hatta) dapat dikatakan valid atau digunakan sebagai sarana penelitian. dan uji reliability, nilai cronbach's alpha adalah 0,913 pada reliabiti statistics sebagaimana pengambilan keputusan uji reliability dapat disimpulkan semua butir adalah reliabel dan uji regresi linear sederhana, jadi untuk nilai f pada korelasi nilai f hitung = 259.619 tingkat signifikansinya sebesar $0,001 < 0,05$ dalam hal ini terjadi pada model regresi bisa/dapat dipakai dengan memprediksikan suatu variabel religiusitas ada kata lain dari pengaruh variabel religiusitas (X) pelayanan klaim dan variabel (Y) kepuasan peserta. Hasil pada penelitian ini ditunjukkan bahwa dalam pelayanan klaim peserta dengan 5 indikator, yaitu: 1) Nilai Tangible baik 2) Keandalan belum diterapkan dengan baik 3) Responsivitas baik 4) Keamanan telah diterapkan dengan baik 5) Empati diterapkan. sesuai hasil pada penelitian empat dari 5 indikator kualitas pelayanan telah dilaksanakan dengan baik serta memenuhi kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kualitas; pelayanan klaim peserta; bpjs ketenagakerjaan; kepuasan peserta

Pengaruh pelayanan klaim peserta bpjs ketenagakerjaan terhadap kepuasan peserta

Abstrak

This study aims to determine the effect of participant claims services on participant satisfaction at the bandung branch office. The population of the study was 100 respondents. This research certainly uses methods, namely distributing questionnaires, questionnaires and observations. analysis of research data using the validity test, has the results of the decision r calculate $>$ 0.195 therefore, we can see that the 16 statements used as a means of variables X and Y (service of participant claims and participant satisfaction with the bandung branch of employment) can be said to be valid or used as a research tool. and reliability test, the value of cronbach's alpha is 0.913 in reliabiti statistics as the decision making reliability test can be concluded all that the item is reliable and the linear regression test is simple, so for the value of f at the correlation the value of f count = 259.619 the significance level is $0.001 < 0.05$ in this case the regression model can/can be used by predicting a variable of religiosity there is another word for the influence of the variable religiosity (X) service of claims and variable (Y) of participant satisfaction. The results of this study showed that in the service of participant claims with 5 indicators, namely: 1) Good Tangible Value 2) Reliability has not been implemented properly 3) Good responsiveness 4) Security has been implemented well 5) Empathy is applied. according to the results of the study, four of the 5 indicators of service quality have been implemented properly and meet the quality of service.

Key words: *Quality; participant claim services; employment; participant satisfaction*

Copyright © 2022 Youda Subagja, Widwi Handari Adj, Wilma Zuarko Adj

✉ Corresponding Author

Email Address: piksi.youda.18404154@gmail.com

DOI: 10.29264/jmmn.v14i3.11383

PENDAHULUAN

Keberlangsungan hidup memang sangat diperlukan dalam menunjang hubungan antara sesama manusia. Dengan begitu hal ini terjadi pada pelayanan banyak mendapat sorotan dari pemerintah yang benar adanya dalam situs public dalam hal utamanya yaitu pelayanan. oleh sebab itu, semua rakyat indonesia itu sendiri menjadi semakin kritis pada sebuah keadaan yang dimana bersifat selalu berusaha pada orang yang ingin menginginkan pelayanan hal yang aporisma berasal pemerintah. pada perubahan zaman dan semakin modernnya dikehidupan insan saat ini artinya kehidupan golbal yg disertai dengan membawa perubahan serta akibat yg kompleks. Berdasar di UU angka 25 Tahun 2009 perihal pelayanan publik pada Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan yang dikenal oleh banyak orang yaitu publik ialah kegiatan/aktivitas pada rangka pemenuhan dikebutuhan semua pelayanan sinkron hukum UU dalam suatu terkait masyarakat negara atau penduduk/rakyat indonesia atas barang serta jasa yang sudah disediakan asal penyelenggara pelayanan publik kepada pelayanan administrative. pada dasarnya bahkan pembentukan dari instansi ke instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang ditujukan dalam pemberian pelayanan sebagai perangkat utama dalam hal tugas penting untuk setiap instansi pemerintahan.

Dengan adanya norma hukum yang memberikan pengaturan secara rinci dan jelas, penyelenggaraan pelayanan diperlukan tanggung jawab yang ada didalam negara dengan terwujudnya bentuk kewajiban setiap warga negara serta hak untuk mempertegas suatu pemenuhan didalam kegiatan pelayanan. sesuai Peraturan Menteri yang ditetapkan pada eksploitasi Aparatur/pemerintahan Negara nomor 15 Tahun 2014 “Rakyat serta kondisi lingkungan dengan adanya penyelenggara kebutuhan dengan memperhatikan standar pelayanan itu sendiri ditetapkan dan diterapkan dengan cara yaitu harus tersusun.

Untuk segala semua rakyat Indonesia guna membagikan jaminan kesejahteraan khususnya rakyat yang bertujuan untuk software penerepan jaminan social. Dalam UU nomor 24 tahun 2014 tentang bpjs nasional artinya adalah untuk penyusunan bpjs itu sendiri. dengan terbentuknya jamsostek (BPJS) serta mulainya operasi suatu penyelenggaraan terhadap BPJS Kesehatan yang bertepatan pada tanggal 1 bulan Januari tahun 2014, hingga Badan Penyelenggara jaminan Sosial khususnya tenaga bekerja merupakan anggungan pemeliharaan kesehatan tidak lagi menyelenggarakannya pada jaminan social tenaga kerja jamsostek . agungan Sosial energi Kerja berikutnya berganti jadi BPJS Ketenagakerjaan pada bertepatan pada 1 Januari 2014.

Dengan system penyelenggara Indonesia yang terus maju, pada hakikatnya kesejahteraan warga negara dengan kenaikan perkembangan ekonomi bangsa yang berdaulat, dengan cara membagikan donasi dari program badan penyelenggara jaminan social kepada para pekerja serta pengusaha.

Sebenarnya para pekerja harus mendapatkan tunjangan salah satu dari program 4 bpjs yaitu JHT (jaminan hari tua), JKK (jaminan kecelekaan kerja), JP (jaminan pensiun), dan yang terakhir adalah JKM (jaminan kematian). Karena pasalnya kantor BPJS ketenaga kerjaan itu inovatif sekali dan yang bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan social ekonomi terutama untuk orang yang bekerja.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan khususnya klaim yang diberikan terkait oleh bpjs tenaga kerja kepada banyak peserta melainkan yang masih bermasyarakat biasa belum memahami prosedur pelayanan bpjs yang terkesan pikirnya rumit. Untuk itu bpjs membutuhkan komunikasi yang lebih baik dari pesertanya dengan edukasi yang lebih efektif lagi.

Juga harus ada hubungan baik dengan perusahaan luar, salah satunya adalah klien agensi. akan semakin loyal pelanggan terhadap perusahaan serta akan semakin baik lagi pelayanan yang diberikan kepada perusahaan dari pelayanannya. Menurut Ivonne Wood (2009:57) dalam bukunya Customer Service, jika pelayanan memberikan layanan kepada pelanggan atau klien secara baik maka secara finansialnya pelanggan pun akan merasa sangat puas, serta mereka pun akan kembali pada bisnisnya dan memberi tau kepada kerabat atau teman lainnya dan terlebohnya teman yang lainnya akan ikut akan memberi tahu mereka tentang bisnis mereka. teman lain dan sebagainya. Oliver (1999:53) juga mengungkapkan hal ini dalam bukunya “Response Determination Satisfaction Judgment, Journal Of Consumers Research Vol 14”, dimana ia menyatakan bahwa kepuasan suatu pelanggan merupakan faktor indicator yang penting bagi semua perusahaan. Ketika seorang pelanggan merasa hatinya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka pelanggan tersebut akan melakukan dengan suatu pembelian ulang atau merekomendasikannya kepada orang lain. Jika suatu instansi ingin memiliki citra positif di benak publik, maka bagian Humas instansi tersebut harus dapat mendengarkan keluhan

dari masyarakat atau berperan sebagai perantara masyarakat untuk memberikan saran dan kritik kepada instansi tersebut melalui masyarakat. Opini atau yang biasa disebut dengan hubungan pelanggan. Untuk dapat menambah tingkatan suatu kepuasan terhadap masyarakat yang menjadi perubahan dan penyempurna kualitas pelayanan yang diberi dari bpjs ketenagakerjaan akan dapat mencapai terobosan terobosan baru .

Jaminan social secara etimologis terdiri dari dua kata, khususnya jaminan dan sosial. Dalam situasi ini, jaminan tergantung pada hipotek yang diterima atau janji satu perayaan untuk menanggung tanggung jawab perayaan ulang tahun. pada saat yang sama sebagai sosial adalah beberapa hal yang berhubungan dengan masyarakat atau orang. kedua makna tersebut, jika dianalogikan dengan salah satu pihak adalah negara dan sebaliknya pihak ulang tahun adalah jaringan (warga negara), sehingga dapat diambil pengertian bahwa seseorang dalam suatu kerajaan wajib menyetorkan sumbangan kepada bangsa secara bersama-sama dan universal merupakan cara yang baik untuk bertahan dan menjamin keberadaan setiap warga negara yang membutuhkan. Menurut ILO (Global hard work business enterprise) yang merupakan salah satu perusahaan PBB, definisi Keamanan Sosial adalah bahaya yang dihadapi di berbagai perusahaan melalui struktur keuangan dan sosial yang disediakan oleh masyarakat kepada warganya dapat menyebabkan pengurangan atau penghentian dalam keuntungan. Perlindungan sosial adalah kebutuhan dasar kehidupan yang layak untuk memastikan setiap tubuh, salah satunya adalah sebagai bentuk jaminan sosial.

Pada Jaminan Sosial itu sendiri bisa dapat ditemukan melalui suatu mekanisme/prosedur premi sosial serta tabungan sosial. Bantuan dana sosial yang sangat terkontrol dapat mengurangi beban negara dalam penyediaannya, karena perlindungan terhadap risiko sosialkeuangan melalui asuransi sosial. prinsip kerja sama, mekanisme asuransi sosial adalah alat negara yang kuat dan digunakan di hampir semua negara maju dalam mengatasi bahaya sosialkeuangan yang dapat muncul kapan saja bagi setiap masyarakat negara. banyak negara memulai perlindungan sosial setelah krisis moneter yang ekstrem di mana kebutuhan akan kebersamaan menjadi terasa. Pelaksanaan Jaminan Sosial merupakan mekanisme yang sudah dikenal dalam menjaga dan menaikkan kesejahteraan rakyat pedesaan. meskipun ada kesamaan dengan konsep sehari-hari, yang mungkin umumnya didasarkan pada mekanisme sosial dan penghematan sosial, ada versi besar dalam implementasi (variasi perangkat lunak, tingkat keuntungan, tingkat kontribusi, dan versi manajemen) yang memodifikasi aplikasi dari Amerika Serikat ke negara tersebut.

Dari semua jenis kegiatan yang diselesaikan dalam organisasi BPJS Ketenagakerjaan, harus dapat melakukan lukisan mereka sesuai dengan kriteria trendi dan kualitas yang tepat dari penawaran umum. berdasarkan hal-hal tersebut, sangat penting untuk melakukan penelitian serupa mengenai "Pengaruh BPJS Ketenagakerjaan terhadap kepuasan peserta di kantor cabang Soekarno Hatta Bandung"

METODE

Penelitian ini menggunakan informasi nomor satu, terutama mengeluarkan kuesioner, mendistribusikan kuesioner yang dilakukan secara online dengan membagikan tautan Google dari menggunakan media sosial whatsapp. analisis informasi penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji regresi linier mudah. fakta sekunder telah diterima dari buku pendekatan penelitian, jurnal, file Pemutar dan literatur terkait. strategi evaluasi statistik yang dipergunakan merupakan pengumpulan fakta, mengondensasi informasi, pengaturan informasi serta konklusi.

Penelitian ini tentang Pengaruh Pelayanan Klaim Peserta Bpjs ketenagakerjaan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Kantor Cabang Bandung Soekarno Hatta, Penelitian bertempat di Bpjs ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Soekarno Hatta di jalan Soekarno Hatta, sekajati Kota Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Variabel X dan Y

Dasar pengambilan keputusan uji validitas berdasarkan nilai r hitung dengan r tabel:

$r_{hitung} > r_{tabel} = \text{Valid}$

$r_{hitung} < r_{tabel} = \text{Tidak valid}$ $R_{tabel} = N = 100 = 0,195$.

Keputusan uji validitas, sebagai berikut.

Tabel 1.
 Hasil Uji Validitas

Person Correlation R Hitung	R Tabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
0,384	0,195	0,001	VALID
0,435	0,195	0,001	VALID
0,444	0,195	0,001	VALID
0,500	0,195	0,001	VALID
0,516	0,195	0,001	VALID
0,394	0,195	0,001	VALID
0,422	0,195	0,001	VALID
0,491	0,195	0,001	VALID
0,412	0,195	0,001	VALID
0,500	0,195	0,001	VALID
0,487	0,195	0,001	VALID
0,461	0,195	0,001	VALID
0,511	0,195	0,001	VALID
0,533	0,195	0,001	VALID
0,572	0,195	0,001	VALID
0,572	0,195	0,001	VALID

Tabel ringkasan menunjukkan bahwa 16 pernyataan dengan variable X dan Y (pelayanan klaim peserta dan kepuasan peserta terhadap bpjs ketenagakerjaan cabang bandung soekarno hatta) memiliki hasil keputusan r hitung $>$ rtabel 0,195 oleh karena itu, kita dapat melihat bahwa 16 pernyataan yang digunakan sebagai sarana variable X dan Y (pelayanan klaim peserta dan kepuasan peserta terhadap bpjs ketenagakerjaan cabang bandung soekarno hatta) dapat dikatakan valid atau digunakan sebagai sarana penelitian.

Uji Reliability

Tabel 2.
 Hasil Uji Reliability Variabel X Dan Y

Variabel	Rxy	R Tabel	Keterangan
Pelayanan Klaim Peserta Dan Kepuasan Peserta	0,913	0,195	Rellabel

Item-Total Statistics
 Scale Corrected Cronbach's
 Scale Mean if Variance if Item-Total Alpha if Item
 Item Deleted Item Deleted Correlation Deleted

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 3.
Uji Regresi Linear Sederhana
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852a	.726	.723	1.346

Tabel diatas menjelaskan, besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu 0,852 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,726 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variable bebas (religiusitas) terhadap variable terikat (agresivitas) adalah sebesar 72,6%. Artinya (R square) sebesar 72,6% termasuk kedalam kategori koefisien korelasi dari interval koefisien (0,60 – 0,799) dapat diartikan sebagai tingkat hubungan korelasinya sangat kuat.

Tabel 4.
ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	470.455	1	470.455	259.619	<,001b
1 Residual	177.585	98	1.812		
Total	648.040	99			

Dependent Variable: agresivitas
Predictors: (Constant), Religiusitas

Dari tabel tersebut diketahui, bahwa nilai f hitung = 259.619 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variable religiusitas atau dengan kata lain ada pengaruh variabel (x) pelayanan klaim dan variable (y) kepuasan peserta bpjs.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan klaim peserta dan kepuasan peserta terhadap bpjs ketenagakerjaan sangatlah projective dalam kinerja program program di bpjs ketenagakerjaan. Jika dari segi tangible, Fasilitas yang di tampilkan di lingkungan kerja BPJS Ketenagakerjaan cukup baik, Keandalan (reliability) pegawai juga dapat mengalami individu dalam bertindak sebagai penyedia klaim untuk jaminan kebetulan kerja, jaminan kehilangan nyawa dan jaminan usia tua yang tak memakan saat atau cara yg usang. pola pikir respon/responsif (Responsiveness) di kantor BPJS. Ketenagakerjaan cabang bandung Soekarno hatta telah terlaksana dengan baik, BPJS tenaga kerja juga memberikan sebuah kotak saran yang dimana nantinya peserta dapat akan memberikannya sebuah tips atau proses terkait pelayanan klaim lukisan asuransi kecelakaan, agunan kematian serta agunan hari tua. Penawaran yang dilakukan juga telah menerapkan persyaratan pengangkut saat ini, meskipun demikian masih ada aja kontributor jaminan hari tua yang mengeluh mengenai tentang metode layanan klaim JHT. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji serta meningkatkan dan mensosialisasikan klaim jaminan jaminan hari tua selain jaminan nasib dan JKM yang dicapai melalui BPJS ketenagakerjaan, agar asa peserta bisa terpenuhi. Dalam suatu pembawaan untuk klaim jaminan perubahan nasib itu sendiri adalah tidak sama sekali membebankan biaya untuk JKM dan JHT di kantor jaminan sosial itu termasuk kedalam indikator dari penjaminan assurance. Personel dalam hal ini juga mengadakan berbagai uniting pembawa anggota untuk menyatakan asuransi KK, KM terakhir adalah HT dikantor bpjs tenaga kerja kota bandung dari segi kepentingan Empathy.

Untuk analisis penelitian dari uji validitas X dan Y yaitu memiliki hasil keputusan r hitung > rtabel 0,195 oleh karena itu, kita dapat melihat bahwa 16 pernyataan yang digunakan sebagai sarana variable X dan Y (pelayanan klaim peserta dan kepuasan peserta terhadap bpjs ketenagakerjaan cabang bandung soekarno hatta) dapat dikatakan valid atau digunakan sebagai sarana penelitian. Uji reliability, nilai cronbach's alpha adalah 0,913 pada reliabiti statistics sebagaimana pengambilan keputusan uji reliability dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan reliabel. Sedangkan untuk uji regresi linear sederhana yaitu bahwa nilai f hitung = 259.619 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variable religiusitas atau dengan kata lain ada pengaruh variabel religiusitas (x) terhadap variabel agresivitas (y).

DAFTAR PUSTAKA

- Arsadila, Ranissa. 2020. "Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Palembang 2019 Skripsi."
- Haryanti, D. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun." <http://etheses.iainponorogo.ac.id/13258/>.
- Mahendra, Agdela Kristya, Yunaita Rahmawati, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi, and D A N Bisnis. 2021. "No Title."
- Munthe, Risma Nurhaini, Fakultas Ekonomi, and Universitas Simalungun. 2019. "Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar" 1 (1).
- Perpustakaan, Jurnal Ilmu, and Ranindya Puspaning Mellaty. 2015. "SEMARANG I" 4 (2).
- Persada, Agrotama, H Muhammad Guntur, and M Si. n.d. "No Title," 1–14.
- Putri, Sri, Ayuni Mulia, and Cut Devi Maulidasari. 2021. "Pengaruh Klaim Online Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh," no. 2007.
- Sari, D P, and A Achsa. 2020. "Analisis Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Magelang." *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis Dan ...* 2 (3): 15–27. <https://bisnisman.nusaputra.ac.id/article/view/36>.
- Ii, B. A. B., & Kerja, D. A. N. H. (2014). Adalah Mencangkup Penduduk Yang Sudah Atau Sedang Bekerja, Yang Sedang Mencari. 27–44.