

Optimalisasi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke Dalam Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) Pada Sektor Pedagang

Farida Romaito Pohan¹⁾, Juventus Bangkit Wibowo²⁾, Coleta Maskikit³⁾ Lidia Kombobiran⁴⁾
^{1,2,3}, Ilmu Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma Merauke,
Papua Selatan - Indonesia
email: frp.289@gmail.com ¹⁾ juvhe31@gmail.com ²⁾ coletamaskikit@gmail.com ³⁾
liadiakombobira21@gmail.com ⁴⁾

(Diterima Januari 2023); Disetujui Februari 2023); Dipublikasikan Maret 2023

Abstrak

Jaminan kerja merupakan salah satu hak asasi manusia dan hak sebagai warga Negara yang harus diwujudkan dengan pendiri bangsa Indonesia sebagaimana tertuang dalam UUD 1945 dan Pancasila. Menurut kategori status pekerjaan utama, pekerja dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu pekerja formal dan pekerja informal. Pekerja formal terdiri dari : 1) Pekerja yang berusaha dibantu buruh tetap/buruh dibayar 2) Buruh/karyawan/pegawai Pekerja yang berusaha dibantu buruh tetap/buruh dibayar. Tujuan yang ingin di capai pada penelitian ini adalah Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke dalam kepesertaan bukan penerima upah (BPU). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Hasil studi menunjukkan Optimalisasi Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke dilihat dari lima gap yaitu Knowledge gap, Standards gap, Delivery gap, Communication gap, dan Service gap. Ditemukan kendala dan ketidakseimbangan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan akan tetapi dapat di atasi oleh karyawan selalu mendengarkan setiap kekeliruan yang dialami oleh peserta dengan baik dan menjelaskan dengan baik dan secara jelas serta terperinci kepada peserta sehingga ketidakseimbangan yang terjadi dalam pelayanan dapat teratasi dengan baik dan pelayanan kembali berlangsung dengan baik dan aman dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya jaminan ketenagakerjaan dan manfaat perlindungan.

Kata Kunci : Optimalisasi Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan, Peserta Bukan Penerima Upah (BPU)

Abstract

Job security is one of the human rights and rights as a citizen that must be realized by the founding fathers of the Indonesian nation as stated in the 1945 Constitution and Pancasila. According to the main employment status category, workers can be combined into two parts, namely formal workers and informal workers. Formal workers consist of: 1) Workers who try to be assisted by permanent workers/paid workers 2) Laborers/employees/employees Workers who try to be assisted by permanent workers/paid workers. The goal to be achieved in this study is the Optimization of Public Services at the Merauke Branch Employment BPJS in non-recipient membership (BPU). The research method used in this study is a qualitative approach. Data collection techniques using observation and interviews. The results of the study show that the Optimization of Services at the Merauke Branch of the Employment BPJS Office is seen from five gaps, namely the Knowledge gap, Standards gap, Deliver. gap, Communication gap, and Service gap. Obstacles and pain were found in the services provided by BPJS Ketenagakerjaan, but they can be overcome by employees who always listen to every mistake experienced by participants properly and explain properly and clearly and in detail to participants so that conflicts that occur in services can be resolved by well and services are running well and safely again and there is a lack of public understanding of the importance of employment guarantees and protection benefits.

Keywords: Service Optimization, Employment BPJS, Non-Wage Recipient Participants (BPU)

PENDAHULUAN

Jaminan kerja merupakan salah satu hak asasi manusia dan hak sebagai warga Negara yang harus diwujudkan dengan pendiri bangsa Indonesia sebagaimana tertuang dalam UUD 1945 dan Pancasila. Setiap program maupun kegiatan dalam upaya melindungi dan mensejahterakan seluruh pekerja yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip non diskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja serta untuk mendukung pembangunan dan kemandirian ekonomi nasional. Maka dari itu, dibuatlah UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Ketenagakerjaan Nasional yang memberikan aturan dan kepastian hukum tentang perlindungan dan jaminan ketenagakerjaan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pada tahun 2014, ditetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang mengamankan PT. Jamsostek berubah menjadi badan hukum publik, sehingga sejak tanggal 1 Januari 2014, PT. Jamsostek berganti nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Mengingat penting peranannya serta tanggung jawab, BPJS Ketenagakerjaan senantiasa meningkatkan kualitas dan kompetensi di seluruh unit pelayanan dengan melakukan pengembangan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dirasakan oleh pekerja dan keluarganya. Menurut kategori status pekerjaan utama, pekerja dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu pekerja formal dan pekerja informal. Pekerja formal terdiri dari : 1) Pekerja yang berusaha dibantu buruh tetap/buruh dibayar 2) Buruh/karyawan/pegawai Pekerja yang berusaha dibantu buruh tetap/buruh dibayar diperkirakan merupakan kelompok pekerja di sektor informal yang Bukan Penerima Upah (BPU), sedangkan kelompok buruh atau pegawai merupakan kelompok pekerja di sektor formal yang Penerima Upah (PU). Kelompok pekerja informal terdiri dari : 1) Berusaha sendiri 2) Berusaha dibantu buruh tidak tetap/buruh tidak dibayar 3) Pekerja bebas di pertanian 4) Pekerja bebas di non pertanian 5) Pekerja keluarga/tak dibayar.

Undang-undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan mengamankan peningkatan kesejahteraan bagi para pekerja. Hal tersebut diwujudkan dengan perlindungan pekerja melalui mekanisme kepesertaan jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum yang disediakan untuk masyarakat dengan tujuan memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia dari risiko sosial ekonomi tertentu. Jaminan sosial ketenagakerjaan tidak hanya untuk pekerja formal, melainkan juga untuk pekerja non formal. Pekerja non formal masuk ke dalam kategori pekerja Bukan Penerima Upah (BPU). Pekerjaan yang termasuk ke dalam pekerjaan non formal yaitu seperti wirausaha, freelancer, pekerja lepas dan PKL. BPJS Ketenagakerjaan menawarkan Program Bukan Penerima Upah (BPU) bagi para pekerja mandiri sektor informal. Karena apabila sewaktu-waktu terjadi kecelakaan atau menyebabkan kematian, pekerja mandiri sektor informal yang telah terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan program BPU beserta dengan keluarganya akan mendapatkan manfaat atau jaminan seperti biaya rumah sakit dan santunan yang telah ditetapkan jumlahnya menurut aturan yang berlaku. Sementara teknis dalam penerapan program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi para pekerja sektor informal sudah di atur dalam Peraturan pemerintah Nomor 44 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian, serta Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan Nomor: PERDIR/125/092015 tentang Petunjuk Teknis Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Peserta Bukan Penerima Upah (BPU). BPJS Ketenagakerjaan yang menyediakan Program BPU memberikan solusi mudah sebagai jaminan sosial di masa yang akan datang bagi para pekerja mandiri sektor informal dan keluarganya. Peserta hanya dibebani iuran sebanyak Rp. 16.800 setiap bulannya, peserta sudah mendapatkan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan

Kematian (JKM) dengan tujuan untuk mensejahterakan dan menjamin kehidupan para pekerja mandiri sektor informal dan keluarganya dari berbagai kemungkinan resiko yang akan terjadi.

Peserta bukan penerima upah wajib mengikuti 2 (dua) program yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian dan dapat mengikuti program Jaminan Hari Tua secara sukarela sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan hari Tua. Dengan demikian, dapat diketahui bahwasanya Pemerintah pada dasarnya telah memperhatikan kesejahteraan masyarakat Pemerintah pada dasarnya telah memperhatikan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui program jaminan sosial. Namun dalam implementasinya masih banyak ditemukan kendala sehingga program jaminan sosial belum terlaksana secara optimal dan menyeluruh terutama bagi pekerja pada sektor informal seperti pedagang, nelayan, tukang ojek, tukang becak, dan lain sebagainya. Masih begitu banyak pekerja informal yang belum terdaftar menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya program jaminan sosial ketenagakerjaan. Pekerja bukan penerima upah atau pekerja disektor informal sangat rentan terhadap risiko sakit dan kecelakaan kerja. Karena mereka umumnya bekerja kurang tertib atau seringkali mengabaikan keselamatan kerja tanpa menggunakan pengaman kerja. Selain itu pekerja bukan penerima upah yang perekonomiannya menengah kebawah atau tidak mampu lebih memikirkan untuk kebutuhan hidup sehari-hari.

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke dimulai pada Tahun 2011, ditetapkan UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 01 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dengan penambahan Jaminan pensiun. Dengan menjadi peserta mereka akan mendapatkan hak-haknya sesuai dengan peraturan yang berlaku mulai 01 Juli 2015. Berdasarkan hasil observasi, data pekerja yang terdaftar pada BPJS Ketenagakerjaan di Kabupaten Merauke penerima BPU terdiri dari 3 sektor antara lain sektor pedagang, nelayan dan petani. Dari ketiga sektor BPU tersebut, banyak pekerja yang belum tergabung sebagai BPU khususnya sektor pedagang. Alasan utama yang menjadi penyebab yaitu: 1) Masyarakat belum seluruhnya mengetahui adanya program jaminan sosial ketenagakerjaan 2) Masyarakat belum menyadari pentingnya ikut serta dalam program jaminan sosial ketenagakerjaan 3) Besaran iuran yang harus dibayarkan tiap bulan 4) SDM petugas BPJS Ketenagakerjaan yang belum memadai, dan 5) Sarana prasarana yang belum memadai.

Penulis menggunakan teori Tjiptono (2009: 262-272) dimana model pelayanannya meliputi analisis terhadap lima gap yang berpengaruh terhadap pelayanan, gap tersebut antara lain :

- a. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*)
- b. Perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*)
- c. Perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*deliver gap*).
- d. Perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*).
- e. Kesenjangan antara jasa yang diharapkan (*service gap*).

Berdasarkan observasi yang dilakukan kepada pedagang terkait dengan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada pedagang di Jl. Kuprik Kelapa Lima ditemukan bahwa salah satu pedagang sudah terdaftar menjadi peserta BPU pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan selama lima tahun (5 tahun), awal terdaftar menjadi peserta BPU membayar sebesar Rp 36.800 setiap bulannya selama tiga tahun (3 Tahun) dan Selama dua tahun (2 tahun) ini pedagang tersebut menaikkan pembayarannya menjadi Rp 95.300, dengan alasan bahwa beliau merasa ada manfaat baik apabila terjadi hal-hal yg tidak diinginkan di kemudian hari nanti. Ibu Bertila mengatakan juga bahwa Tidak ada denda yang dikenakan pihak BPJS Ketenagakerjaan terhadap semua peserta. Hal senada juga diutarakan oleh pedagang lain yang menerima santunan sebesar Rp. 24.000.000,- diberikan langsung oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan menggunakan (Sugiyono, 2016). Adapun jenis data yang dipakai adalah data primer dengan menggunakan dokumentasi dan wawancara kepada beberapa informan diantaranya Account Representative Perwakilan, Penata Madya Pelayanan dan Umum serta pedagang Bukan Penerima Upah (BPU) dengan kriteria peserta BPU dan aktif membayar iuran, sedangkan data sekunder dengan menggunakan data-data penerima BPU sektor pedagang selama tahun 2020 sampai 2021. Teknik pengumpulan data yang akan dipergunakan adalah dokumentasi observasi, dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah model Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang mengemukakan bahwa ada tiga aktifitas dalam analisis data yaitu: *condensation data*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian tentang Optimalisasi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke Dalam Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) Pada Sektor Pedagang termasuk kendala yang dihadapi. Data tersebut diperoleh oleh penulis dari hasil wawancara, Observasi dan dokumentasi hasil penelitian dideskripsikan sebagai berikut:

Optimalisasi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke Dalam Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) Pada Sektor Pedagang

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan jaminan sosial bagi para pekerja. Untuk mengetahui Optimalisasi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke Dalam Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) Pada Sektor Pedagang. Penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono, yaitu: kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*), perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*), perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*deliver gap*), perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*), dan kesenjangan antara jasa yang diharapkan (*service gap*).

- a. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*)

Salah satu hal yang sering menjadi kendala di dalam mengupayakan optimalisasi pelayanan adalah harapan peserta yang kadang berbeda dengan persepsi dari pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke. Harapan peserta yang tidak sesuai dengan persepsi BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Merauke ini biasa terjadi karena beberapa hal yang belum di pahami baik oleh peserta. Dalam menanggapi harapan peserta yang tidak sesuai dengan persepsi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke, maka pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke akan langsung menangani hal tersebut agar peserta tidak mengalami kekeliruan lagi. Berdasarkan data yang di peroleh oleh peneliti, dapat di deskripsikan bahwa apabila terjadi ketidakseimbangan antara harapan peserta dan persepsi BPJS Ketenagakerjaan maka pihak BPJS Ketenagakerjaan akan menjelaskan dengan menggunakan kasus yang pernah mereka tangani sehingga peserta sebagai penerima pelayanan bisa memahami dengan baik tentang pelayanan yang di berikan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke.

Pihak BPJS Ketenagakerjaan pun telah berusaha memberikan pelayanan yang optimal dan berusaha memahami apa yang menjadi kekeliruan peserta.

- b. Perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*)

Pelayanan yang baik dan optimal dapat berjalan dengan baik dan lancar apabila kualitas jasa yang di berikan oleh pihak terkait memuaskan para penerima pelayanan. Hal ini sangat mempengaruhi optimal dan tidaknya pelayanan yang di berikan kepada penerima pelayanan. Hambatan yang mungkin di hadapi oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke adalah perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa, tetapi menanggapi hal ini pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke memberikan pelayanan jasa yang sangat sesuai dengan apa yang menjadi tugas mereka sebagai penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan.

Sejauh ini pihak BPJS Ketenagakerjaan telah menyediakan alat survey kepuasan yang ditempatkan pada setiap kantor cabang yang terhubung dikantor pusat sehingga dapat mengukur kepuasan peserta dan ada juga survey layanan call center dan sosial media untuk memantau feedback layanan yang di berikan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Selain alat survey yang digunakan untuk mengukur kepuasan peserta, pihak BPJS Ketenagakerjaan juga melakukan berbagai hal agar spesifikasi kualitas jasa yang diberikan mencapai kualitas layanan optimal.

Berbagai hal dilakukan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke dalam mencapai pelayanan yang optimal bagi peserta yang menerima pelayanan yang di berikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke yaitu Jaminan Kecelakaan kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP). Melihat prosedur yang ada di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke terkait persyaratan yang harus di penuhi dalam melakukan klaim baik itu klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP) serta pembayaran iuran setiap bulan. Peserta penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan.

Dengan penjabaran di atas menunjukan bahwa tidak ditemukan ketidakseimbangan dalam perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa (*standarts gap*). Peserta sudah memahami benar persyaratan pelayanan di Kantor

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke dan pihak BPJS Ketenagakerjaan selalu berinovasi mengikuti perkembangan zaman. Hal ini terjadi karena peserta memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dari karyawan dan perisai sehingga informasinya akurat dan benar.

c. Perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*deliver gap*)

Ketidakseimbangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa perlu diperhatikan dengan baik agar pelayanan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik dan bisa mencapai optimal. Jasa yang diberikan juga harus disesuaikan dengan penyampaian jasa kepada masyarakat. Pada penelitian ini untuk mengetahui tentang respon petugas terhadap peserta bukan penerima upah (BPU) tentang spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, peneliti mewawancarai langsung dengan peserta bukan penerima upah (BPU) Petugas di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke dalam memberikan pelayanan kepada peserta sudah terpenuhi dengan baik dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para karyawan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke dalam melayani peserta. Namun pada awal pandemi yang menyebabkan tingginya angka pemutusan hubungan kerja (PHK) yang berimbas pada meningkatnya klaim JHT dimana terjadi lockdown dan pembatasan tatap muka yang tentunya berdampak pada layanan yang diberikan kepada peserta menjadi terbatas. Akan tetapi, BPJS Ketenagakerjaan berinovasi dengan layanan online sehingga kendala tersebut dapat di atasi.

d. Perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*)

Peserta sebagai pengguna dan penerima pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan tentu ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan penyampaian jasa dan komunikasi yang baik dari pihak BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta bukan hanya peserta dan petugas pelayanan saja tetapi antara pimpinan dan petugas, serta petugas dengan petugas. Komunikasi yang baik dapat membuat pelayanan berjalan dengan baik dan pelayanan dapat dikatakan optimal sesuai dengan target yang harus dicapai. Namun, terkadang terdapat kendala-kendala yang mungkin dialami oleh peserta dan pihak Kantor BPJS Ketenagakerjaan dalam perbedaan penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Pelayanan yang diberikan sudah baik dan komunikasi yang baik antara petugas dan peserta sudah terjalin baik pula sehingga memberikan kepuasan kepada peserta.

Salah satu contoh terkait dengan penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang terjadi pada seorang informan beranggapan bahwa peserta bpu juga mendapatkan jaminan pensiun (JP) ternyata tidak setelah bertanya pada karyawan mendapatkan penjelasan secara lengkap dan terperinci. Terjadi ketidakseimbangan dalam berkomunikasi terkait dengan jaminan yang didapatkan oleh peserta namun dengan baik serta secara lengkap dijelaskan oleh petugas pelayanan kepada peserta sehingga ketidakseimbangan ini tidak berlangsung dalam waktu yang lama. Hal ini mengisyaratkan bahwa optimalisasi pelayanan terkait perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan ada peserta yang sudah memahami dan ada peserta yang belum memahami beberapa hal. Penyampaian jasa kepada peserta dengan baik dan komunikasi yang terjadi antara

karyawan Kantor BPJS Ketenagakerjaan tidak ditemukan kekeliruan dan sebagainya membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah optimal dan ketidakseimbangan tidak ditemukan lagi.

e. Kesenjangan antara jasa yang diharapkan (*service gap*)

Ketidakseimbang juga biasa terjadi pada jasa yang di harapkan oleh pesertaterhadap BPJS Ketenagakerjaan sehingga hal tersebut juga bisa mengakibatkan kurang optimal dalam pelayanan kepada para peserta terkhusus peserta bukan penerima upah (BPU) karena ketidakseimbangan biasa mengakibatkan berbagai kritikan dari para penerima pelayanan. Sejauh ini karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan semua melakukan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan oleh Kantor Pusat. Dalam memberikan pelayanan dan penyampaian jasa di lakukan petugas dengan baik sehingga peserta bisa memahami dengan baik jasa yg diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan. Di sisi lain, masyara kat peserta BPU menyampaikan bahwa ia pernah kali ke kantor BPJS Ketenagakerjaan dan bertanya tentang jaminan apa saja yang ia dapatkan dan penjelasan yang diberikan oleh karyawan sangat baik dan ramah serta membayar iuran melalui perisai yang dipercaya oleh kantor BPJS Ketenagakerjaan, pelayanan yang di berikan sesuai dengan jasa yang saya inginkan dan juga mendapatkan pelayanan yang baik dari perisai tersebut.

Kesenjangan antara jasa diharapkan ditunjukkan juga dengan cara karyawan memberikan pelayanan dan memberikan pemahaman kepada pesertaterkait dengan jasa yang di berikan. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan dan selalu menanggapi jasa yang diharapkan oleh peserta dengan baik dan tepat dan pelayanan yang sangat optimal.

Faktor - faktor Penghambat dan Pendukung yang mempengaruhi Optimalisasi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke Dalam Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) Pada Sektor Pedagang Pemberian pelayanan publik oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kepada masyarakat merupakan fungsi dan tugas sebagai penyelenggara pelayanan. Namun Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke dalam memberikan pelayanan kepada peserta. Secara umum, berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kantor BPJS Ketenagakerjaan selama ini, faktor-faktor penghambat dan faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi permasalahan pelayanan, ditinjau dari peserta Bukan Penerima Upah (BPU) di antaranya :

a. Faktor Penghambat

1. Masyarakat belum menyadari akan manfaat dari perlindungan jaminan ketenagakerjaan, masyarakat masih berpikir bahwa jaminan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan sama dengan asuransi swasta.
2. Kurangnya upaya yang dilakukan pemerintah dalam menyalurkan dan menjalankan program, pemerintah lebih mengenal dan lebih familiar dengan BPJS Kesehatan dari pada BPJS Ketenagakerjaan.
3. Pemahaman Masyarakat menjadi salah satu hal yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor BPJS Ketenagakerjaan adalah hal kesadaran masyarakat. Pemahaman masyarakat yang dimaksud adalah pemahaman masyarakat yang belum bisa membedakan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan serta asuransi lainnya,

hal ini karena masih ada masyarakat yang berpikir bahwa bisa berobat menggunakan kartu BPJS Ketenagakerjaan pada waktu sakit.

b. Faktor Pendukung

1. Media Publikasi. BPJS Ketenagakerjaan dalam menjalankan program sebagai jaminan sosial melakukan berbagai hal agar masyarakat bisa mengenal BPJS Ketenagakerjaan.
2. Peserta terdaftar dan telah mendapatkan manfaat. Peserta yang terdaftar sekaligus yang sudah mendapatkan manfaat juga mengajak kerabat keluarga untuk mendaftar dan secara tidak langsung peserta telah mensosialisasikan program BPJS Ketenagakerjaan.
3. Iuran yang sangat kecil. Iuran yang setiap bulan dibayar ke BPJS Ketenagakerjaan oleh peserta Bukan Penerima Upah sebesar Rp 16.800
4. Program pemerintah sekaligus dijamin keamanannya oleh negara. Jika terjadi hal-hal tidak diinginkan suatu saat maka yang boleh mengklaim jaminan dari pekerja yang tertimpa musibah hanyalah keluarga peserta.
5. Sumber Daya Manusia. Upaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat membutuhkan karyawan yang memadai dan cekatan dalam menghadapi kendala. Tetapi tidak ditemui kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh karyawan Kantor BPJS Ketenagakerjaan. Sebagai penyelenggara jaminan sosial seperti Kantor BPJS Ketenagakerjaan memiliki jumlah karyawan sebanyak 5 orang. Terdiri dari 1 orang kepala cabang, 1 orang penata madya pelayanan dan umum, 1 orang penata keuangan dan IT, dan 2 orang *account representative* perwakilan. Dengan jumlah karyawan yang terbatas pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan, hal tersebut tidak menjadi kendala atau alasan bagi pihak karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam melaksanakan tugas mereka sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Hal ini dapat dilihat dalam pelayanan yang diberikan karyawan terhadap peserta (BPU) sektor pedagang. Sehingga pelayanan yang diberikan maksimal dan optimal.

Setelah penulis meneliti dengan menggunakan 5 gap ditemukan kendala dan ketidakseimbangan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan. Tetapi Karyawan selalu mendengarkan setiap kekeliruan yang dialami oleh peserta dengan baik dan menjelaskan dengan baik dan secara jelas serta terperinci kepada peserta sehingga ketidakseimbangan yang terjadi dalam pelayanan dapat teratasi dengan baik dan pelayanan kembali berlangsung dengan baik dan aman. Berdasarkan hal tersebut, penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke sudah Optimal. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh **Gronroos (dalam buku Tjiptono & Chandra, 2011:17)** Pelayanan adalah "Proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya atau barang dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan". Dengan adanya pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan kembali memakai jasa perusahaan tersebut, serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk memakai jasa di perusahaan yang sama.

PENUTUP

Dari hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa bahwa Optimalisasi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke Dalam Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) Pada Sektor Pedagang dapat dinilai sudah baik berdasarkan hasil antara lain: pada *knowledge gap* Pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke sudah melakukan pelayanan dan mampu memahami setiap harapan dari para peserta (BPU) sektor pedagang dengan baik serta mampu menangani ketidakseimbangan yang ditemukan dalam proses pelayanan sehingga perbedaan antara harapan peserta (BPU) sektor pedagang dan persepsi dari pihak BPJS Ketenagakerjaan serta para karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke tidak menjadi alasan yang mempengaruhi proses pelayanan dan pelayanan dilakukan dengan baik serta memuaskan. Pada *standars gap* pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke telah melakukan pelayanan dengan sangat baik dan mampu memahami setiap harapan dari para peserta (BPU) sektor pedagang serta memberikan berbagai penjelasan yang mudah untuk dimengerti oleh para peserta (bpu) sektor pedagang terkait dengan jasa yang mereka berikan, dengan selalu berinovasi mengikuti perkembangan zaman, dan memberikan pelayanan baik agar peserta (BPU) merasa puas dan senang. Pada *deliver gap* BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi tugas dan fungsinya mereka sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan serta jasa/pelayanan yang diberikan sesuai dan seimbang dengan peraturan yang ditetapkan oleh Kantor Pusat. Ketidakseimbangan terjadi pada awal pandemi covid-19 tetapi ketidakseimbangan tersebut bisa ditangani oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan dilakukan dengan berinovasi dalam pelayanan. Pada *communication gap* Ketidakseimbangan terjadi dalam komunikasi yang terjalin antara karyawan dan peserta (BPU) sektor pedagang hal ini dilihat dari adanya peserta yang berpikir bahwa mereka juga mendapatkan jaminan pensiun (JP) tetapi setelah diberikan penjelasan dan penyampaian jasa kepada peserta dengan baik dan komunikasi berjalan dengan baik sehingga ketidakseimbangan bisa di atasi dengan baik maka tidak pernah terjadi kesalahpahaman antara karyawan dan peserta sektor pedagang dalam berkomunikasi dan pada *service gap* Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke memberikan pelayanan jasa dengan baik dan selalu berusaha agar jasa yang diberikan sesuai dan seimbang dengan jasa yang di tawarkan. Hal tersebut terlihat dari evaluasi yang selalu dilakukan oleh Kantor BPJS Cabang dan Kantor BPJS Pusat, serta tidak ditemukan ketidakseimbangan antara jasa yang ditawarkan dan jasa yang diberikan.

Selain 5 gap di atas faktor yang menghambat Optimalisasi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke Dalam Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) Pada Sektor Pedagang adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya jaminan ketenagakerjaan dan manfaat perlindungan. Upaya yang di lakukan dalam mengatasi permasalahan dalam meningkatkan Optimalisasi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Merauke Dalam Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) Pada Sektor Pedagang yaitu meningkatkan informasi dengan membagi setiap informasi pada media publikasi, mensosialisasikan jaminan ketenagakerjaan sehingga masyarakat sudah mulai paham tentang pentingnya jaminan ketenagakerjaan dan manfaat perlindungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifudin, O. (2021). Manajemen Strategi Teori dan Implementasi : Hal. 109-137. PT. Bumi Aksara
- Breman, J. (1996). Footloose labour: working in India's informal economy (Vol. 2). Cambridge University Press.
- Bryson, J. M. (2015). Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations. In International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition.
- Grant, R. M. (2005). Contemporary Strategy Analysis. In Notes.
- Aulia Khoirurraman Nasution, Nana Mulyana, Apandi: Administrativa, Vol. 3 (3) 2021: 295- 309
- Hubertus, O. (2016). Penerapan Manajemen Strategi Dalam Mewujudkan Kinerja Organisasi Sektor Publik. Societas: Ilmu Administrasi Dan Sosial.
- Ireland, R. D. (2001). Integrating entrepreneurship and strategic management actions to create firm wealth. Academy of Management Executive.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). Transforming the balanced scorecard from performance measurement to strategic management: Part 1. Accounting horizons, 15(1), 87-104.
- Lexy J. Moleong, D. M. A. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). PT. Remaja Rosda Karya.
- Moleong, L. J. (2012:330). (2013). Teknik Pengambilan Data. Journal of Chemical Information and Modeling.
- Mintzberg, H. (2017). Crafting strategy. In The Aesthetic Turn in Management.
- Mintzberg, H., & Quinn, J. B. (2003). THE STRATEGY PROCESS (4TH EDITION) (Book). Mt Eliza Business Review.
- Mukhtar. (2013). Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. In Jakarta: Referensi (GP Press Group.
- Sastrohadiwiryo. (2013). Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Edisi 2. In Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang RI No 24 Tahun 2011, Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta (2011).
- Peraturan Presiden Nomor 109 Tahun 2013 tentang Penahapan Kepesertaan Program Jaminan Sosial
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2018 tentang Bentuk Kartu Peserta, Sertifikat Kepesertaan, dan Formulir Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Program Jaminan Kematian, Program Jaminan Hari Tua, dan Program Jaminan Pensiun Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
- Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pelatihan Vokasi Bagi Peserta Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

