

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan implementasi Negara dalam menjalankan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat 2 dalam menjamin dan mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik dalam hal jaminan sosial bagi pekerja atau buruh yang dibentuk melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Ketenagakerjaan, 2021). BPJS Ketenagakerjaan berorientasi pada kesejahteraan pekerja, dengan cara memberikan rasa aman dan melayani pekerja sehingga pekerja dapat produktif dan bisa bersaing dalam memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa.

BPJS Ketenagakerjaan dibentuk berdasarkan kebutuhan Negara dalam menjaga masyarakatnya yang bekerja, hal ini bisa dilihat dari sejarah atau awal berdirinya BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1947 yang selanjutnya dilengkapi dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1951 Tentang Kecelakaan Kerja. Pada awalnya BPJS Ketenagakerjaan merupakan yayasan sosial buruh hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) Nomor 5 Tahun 1964 Tentang Pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS) dan dalam perkembangannya berubah menjadi Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK) yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK hal ini berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 33 Tahun 1977 Tentang Pelaksanaan Program Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK). Dalam perkembangannya sebelum menjadi BPJS Ketenagakerjaan, pada tahun 1995 dikeluarkanlah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 36 yang menjelaskan bahwa jaminan sosial tenaga kerja diselenggarakan oleh PT Jamsostek (BPJS Ketenagakerjaan, 2021).

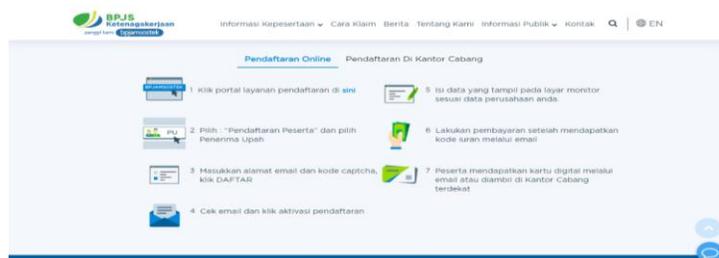
BPJS Ketenagakerjaan menjamin hak-hak buruh seperti, 1) Jaminan Kecelakaan Kerja, 2) Jaminan Hari Tua, 3) Jaminan Pensiun, 4) Jaminan Kematian, 5) Jaminan Kehilangan Pekerjaan (Rante & Mutiarin, 2016). Hal ini selaras dengan UU Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja yang mengatur jaminan sosial bagi tenaga kerja atau buruh, meskipun demikian, dalam beberapa hal masih merujuk pada Undang-Undang sebelumnya karena jaminan sosial ini tidak secara detail termuat dalam UU Cipta Kerja.

Gambar 1. 1 Alur Pendaftaran di Kantor Cabang/Offline



Sumber:(BPJS Ketenagakerjaan, 2021)

Gambar 1. 2Alur Pendaftaran Online



Sumber: (BPJS Ketenagakerjaan, 2021)

Dilihat dari Gambar 1.1 dan 1.2 alur pendaftaran segmen penerima upah. Kepesertaan BPJS Ketengakerjaan merupakan pemberi kerja dan pekerja/buruh, berdasarkan pendaftaran pekerja kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan terbagi menjadi 4 (empat), *pertama*, penerima upah (PU), *kedua*, bukan penerima upah (BU), *ketiga*, jasa konstruksi (JAKON), *keempat*, Pekerja Mirgan Indonesia (PMI). Sehingga cara

atau syarat-syarat pendaftaran berbeda berdasarkan jenis pekerjaan dan cara klaim atau syarat-syarat klaim program yang dimiliki BPJS Ketenagakerjaan pun berbeda sesuai dengan program yang ingin diklaim, seperti Jaminan Hari tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja, (JKK), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Standar pelayanan pendaftaran kepesertaan secara manual / di kantor cabang atau pun online memiliki pedoman atau dasar hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Peraturan Presiden Nomor 109 Tahun 2013 Tentang Penahapan Kepesertaan Kepesertaan Program Jaminan Sosial.

Kabupaten Serang sebagai wilayah administratif di Provinsi Banten pada tahun 2020 yang memiliki jumlah penduduk 1.622.630 jiwa dan mengalami kenaikan pada tahun 2021 menjadi 1.647.790 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2022). Penduduk usia kerja di Kabupaten Serang mencapai 1.111.653 jiwa yang terbagi menjadi angkatan kerja dan bukan angkatan kerja, pada tahun 2020 memiliki angkatan kerja sebesar 699.906 jiwa dan mengalami kenaikan pada 2021 menjadi sebesar 709.936 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2022). Sedangkan yang pekerja/buruh di Kabupaten Serang yang terdaftar atau aktif menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2020 sebesar 201.843 jiwa dan pada tahun 2021 sebesar 218.599 jiwa.

Kabupaten Serang sebagai salah satu daerah industri di Provinsi Banten memiliki jumlah perusahaan industri besar dan sedang sebanyak 309 pada tahun 2019 dengan kemampuan menyerap tenaga kerja sebesar 116.955 jiwa dan pada tahun 2020 industri mikro kecil di Provinsi Banten berjumlah 107.677 usaha/perusahaan dengan menyerap tenaga kerja sebanyak 95.781 orang, belum lagi perusahaan yang bergerak pada sektor lain (Badan Pusat Statistik, 2022). Pada tahun 2020 sebanyak 3.533 Badan Usaha/Pemberi Kerja yang aktif atau terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang dan pada tahun 2021 sebanyak 3.735 Badan Usaha/Pemberi Kerja. Dengan banyaknya perusahaan di Kabupaten Serang berdasarkan Pasal 14 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan diperjelas dengan pasal 15 Ayat 1 mengamanatkan perusahaan atau pemberi kerja

wajib mendaftarkan BPJS Ketenagakerjaan terhadap perusahaannya agar dapat melindungi pekerja atau buruh. Sejalan dengan banyaknya perusahaan dan tenaga kerja di Kabupaten serang, maka pemerintah daerah juga harus mampu menyediakan fasilitas kesehatan yang mampu melayani masyarakatnya sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan dalam pasal 1 ayat 14 menjelaskan bahwa pengertian dari fasilitas kesehatan ialah pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, dalam hal ini khususnya pekerja atau buruh yang terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Sebagai rujukan pekerja atau buruh untuk berobat, terdapat 4 (empat) rumah sakit, 1 (satu) rumah sakit bersalin, (90) sembilan puluh poliklinik, (32) tiga puluh dua puskesmas. 43 (empat puluh tiga) puskesmas pembantu (BPS Kabupaten Serang, 2022).

BPJS Ketenagakerjaan Kantor cabang Kabupaten Serang mempunyai 4 (empat) kantor cabang pembantu (KCP) yang berlokasi di cilegon, lebak, cikande dan pandeglang, kantor cabang pembantu ini dibawah kendali kantor cabang serang atau tugasnya membantu kinerja dari kantor cabang serang, pada tahun 2021 jumlah badan usaha/perusahaan baik besar, sedang maupun kecil yang mengikuti program BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 3.735 badan usaha/perusahaan dengan jumlah pekerja 218.599 orang (Chaidir, 2022). Pemberi kerja atau perusahaan dan pekerja yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan wajib membayar iuran berdasarkan ketentuan yang berlaku, sebagai contoh simulasi iuran tenaga kerja dengan gaji Rp. 1.000.000 dengan kategori pekerjaan tingkat resiko rendah, maka jumlah iuran yang wajib dibayarkan adalah:

Tabel 1.1 Iuran BPJS Ketenagakerjaan

Program	Iuran	Upah	Jumlah Iuran
JHT	3,7% (pemberi kerja)		Rp. 37.000
	2% (pekerja)		Rp. 20.000

		Rp. 1.000.000	
JKK	0,54% (pemberi kerja)		Rp. 5.400
JKM	0,3% (pemberi kerja)		Rp. 3.000
JP	2% (pemberi kerja)		Rp. 20.000
	1% (pekerja)		Rp. 10.000
TOTAL			Rp. 95.400
Total Iuran yang dibayarkan oleh pemberi kerja			Rp. 65.400
Total Iuran yang dibayarkan oleh pekerja			Rp. 30.000

Sumber: (BPJS Ketenagakerjaan, 2021)

Dari tabel 1.1 bisa dilihat bahwa besaran presentase yang harus dibayarkan dengan jumlah gaji sangat kecil, kategori pekerjaan resiko rendah, bagaimana jika gaji perbulan 4.000.000 dengan resiko kerja tinggi.

Maka, dari itu pelayanan BPJS Ketenagakerjaan haruslah sangat maksimal, selain dari besarnya kewajiban iuran yang harus dibayar setiap bulannya, ini menjadi tugas BPJS Ketenagakerjaan dalam menjalankan amanat Negara sebagai penyelenggara jaminan sosial yang harus mampu menjadi pelayan bagi para pekerja dan perusahaan yang terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Pada tahun 2020 sebanyak 21.551.772 pekerja keluar dari kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan, peserta yang keluar ini terbagi menjadi 3 (tiga) segmen berdasarkan pekerjaan,

1. Pekerjaan Penerima Upah
2. Pekerja Bukan Penerima Upah
3. Pekerja Jasa Konstruksi

Dari segmen penerima upah keluar sebanyak 7.676.536 orang, bukan penerima upah sebanyak 3.643.659 orang dan jasa konstruksi sebanyak 10.231.527 orang.

Penurunan jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2020 dan 2021 dibandingkan tahun 2019 sebelumnya menjadi pertanyaan yang mendasar bagi kinerja BPJS Ketenagakerjaan secara kebijakan maupun pelayanan, tahun 2019

memang terjadi wabah covid-19 yang menyebabkan banyak pekerja di PHK tetapi pada tahun 2020 dan tahun 2021 jumlah kepesertaan yang ditargetkan oleh BPJS Ketenagakerjaan juga tidak mencapai target (BPJS Ketenagakerjaan, 2021). Disisi lain pelayanan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, klinik, maupun puskesmas yang kerap bermasalah dengan pasien peserta BPJS Ketenagakerjaan karena tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik. Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan masih belum optimal karena peserta masih banyak yang tidak mengerti cara mendapatkan haknya, banyak terjadi penyimpangan prosedur dan proses pelayanan klaim oleh BPJS Ketenagakerjaan yang membutuhkan waktu lama dan juga kebijakan yang dinilai oleh para pekerja atau buruh sangat merugikan mereka (Ombudsman Republik Indonesia, 2022). Pelayanan yang buruk ditandai dengan adanya banyak laporan kepada Lembaga ombudsman dan akses pelayanan yang membutuhkan waktu sangat lama dengan prosedur yang berbelit-belit.

Berdasarkan yang sudah dipaparkan, skripsi ini berfokus pada pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dengan mengemukakan aksesibilitas peserta BPJS Ketenagakerjaan, kecepatan pelayanan dan kemudahan klaim BPJS Ketenagakerjaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini merumuskan masalah, bahwa pelayanan BPJS Ketenagakerjaan belum optimal dalam melayani pekerja/buruh, akses pelayanan yang berbelit-belit dan sosialisasi terkait hak dan kewajiban pekerja/buruh juga belum maksimal. Karena itu penelitian ini mengajukan pertanyaan:

1. Bagaimana pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dalam hal aksesibilitas, kecepatan pelayanan dan kemudahan klaim?

1.3 Tujuan Penelitian

Penulis mengacu pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk menganalisis sekaligus mengetahui pelaksanaan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dalam menjamin hak-hak pekerja atau buruh.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber referensi/bahan bacaan/acuan yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan baik itu ilmu pemerintahan, ilmu administrasi negara maupun ilmu administrasi publik terutama yang menggeluti bidang kajian Ilmu Pemerintahan khususnya terkait dengan hak-hak buruh.

1.4.2 Manfaat Praktis

a) Bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang

Hasil penelitian ini mampu menjadi acuan sebagai bahan evaluasi terkait pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang dalam menerapkan kebijakan-kebijakan yang sudah ada agar kedepannya lebih optimal dalam pelayanan terhadap hak-hak buruh dan kesejahteraan buruh.

b) Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau literatur dalam melakukan kajian lebih lanjut terhadap topik yang serupa di masa yang akan datang.

c) Bagi Pekerja atau Buruh/Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan pekerja atau buruh/peserta BPJS Ketenagakerjaan sebagai bahan bacaan untuk mengetahui kewajiban dan hak yang dijamin oleh Negara melalui BPJS Ketenagakerjaan.

1.5 Literature Review

Penelitian ini dapat dijelaskan dengan menjawab persoalan yang sudah dipaparkan di atas, penulis mencari referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya terkait dengan BPJS Ketenagakerjaan, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dari penelitian-penelitian terdahulu dengan topik penelitian penulis, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2018) dengan judul penelitian “Pelayanan Kaim Peserta Badan Penyelenggara Badan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar” yang menghasilkan bahwa pelayanan terhadap hak klaim pekerja yang dilakukan oleh kantor cabang tersebut belum optimal. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian (Wulandari, 2018) yaitu penulis menggunakan teori aksesibilitas, kecepatan pelayanan dan kemudahan klaim dalam melihat pelayanan yang sudah berjalan sehingga permasalahan-permasalahan yang menghambat dapat diperbaiki untuk kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya dalam menjamin hak-hak pekerja atau buruh.

Selanjutnya penelitian berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Caban Unggaran” menjelaskan bahwa ada beberapa hal untuk mengukur kualitas pelayanan dari berbagai indikator, *pertama*, kecepatan pelayanan, *kedua*, ketepatan pengerjaan, *ketiga*, kesederhanaan prosedur pelayanan, *keempat*, kemampuan dan pengetahuan peserta (afif fauziyani sholiha, 2018).

Lebih lanjut berdasarkan penelitian (Prayoga, 2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta” ada beberapa 7 (tujuh) indikator variabel untuk mengukur kualitas layanan yaitu, *closness*, *clarity*, *courage*, *creativity*, *competency*,

commitment dan *cosistency* dan 4 (empat) indikator untuk mengukur citra perusahaan yaitu, *personality*, *reputation*, *value* dan *corporate identity*.

Berdasarkan penelitian “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya) menemukan bahwasanya pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan memiliki kekurangan dalam hal pelayanan berbasis teknologi karena belum memiliki SOP atau akses yang fleksibel pada tingkat kantor cabang (Farkhan et al., 2022).

Pelayanan publik berbasis teknologi melalui media sosial menjadi sarana yang amat penting di era kontemporer saat ini. Hal ini selaras dengan yang dikemukakan oleh (Sukarno & Winarsih, 2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial (Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah)” bahwa pelayanan publik berbasis teknologi menjadi aksesibilitas yang sangat efektif dan efisien dalam penggunaannya untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat, baik itu dalam bentuk pengawasan fungsional, seperti aduan atau laporan terkait pelayanan, akuntabilitas publik maupun dalam hal peningkatan pelayanan publik.

Teknologi menjadi hal yang penting dalam hal pelayanan karena kecepatan dan ketepatan menjadi hal yang sangat berpengaruh dalam hal kualitas pelayanan, berdasarkan penelitian (Anggaraini, 2017) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus PT. Sari Agrotama Persada) adanya aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk mempermudah peserta atau pekerja dalam mengakses hak-haknya, seperti salah satu aplikasi yang diluncurkan adalah E-Klaim BPJS Ketenagakerjaan untuk mengklaim Jaminan Hari Tua (JHT), menurut penelitian ini aplikasi tidak berjalan sesuai dengan tujuan awal, malah mempersulit dan membuat bingung pekerja dalam hal mengklaim haknya, hal ini disebabkan karena sosialisasi yang tidak optimal dan sumber daya manusia dari BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri yang kurang mengerti dalam memanfaatkan teknologi.

Pelayanan yang buruk menjadi masalah dalam sebuah lembaga atau institusi publik bisa dilihat dalam penelitian (Lestari et al., 2020) yang berjudul “Inovasi Mall Pelayanan Publik Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo” menyebutkan bahwa pelayanan yang buruk bisa dilihat dengan banyaknya aduan atau laporan kepada lembaga ombudsman dan dalam mengakses pelayanan membutuhkan waktu yang lama serta prosedur yang berbelit-belit (Lestari et al., 2020)

Tata kelola yang baik dalam sebuah lembaga atau Good Corporate Governance menjadi hal dasar dalam hal pelayanan, menurut (Aziz et al., 2020) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Implementasi GCG Terhadap Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Pada Kantor Cabang DKI Jakarta” ada 5 (lima) prinsip Good Corporate Governance yaitu, *pertama responsibility* (pertanggungjawaban) prinsip ini yang paling berpengaruh dan signifikan dalam hal peningkatan kepesertaan, kepuasan pelayanan dan penerimaan Iuran/Efektifitas dan Efisiensi Keuangan, *kedua fairness* (kewajaran) hal ini juga berpengaruh terhadap peningkatan peserta dan kepuasan peserta karena kinerja kantor cabang harus menerapkan dan sangat dipengaruhi oleh keadilan dan kesetaraan akses bagi para peserta, *ketiga Independency* (kemandirian), *keempat Transparency* (keterbukaan), *kelima Accountability* (Akuntabilitas) yang dimana ketiga hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepercayaan peserta/pekerja terhadap lembaga BPJS Ketenagakerjaan.

Pada dasarnya menurut (Adimah et al., 2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam perspektif Ekonomi Islam” setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak dan meningkatkan kesejahteraan, sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial milik publik maka kualitas pelayanan menjadi titik tolak fokusnya dan harus secara konsisten memberikan layanan yang berkualitas, mencapai kepuasan pelanggan, menciptakan rasa positif di masyarakat khususnya pekerja.

Faktor utama yang memengaruhi pelayanan berdasarkan penelitian (Eldo & Mutiarin, 2019) yang berjudul “Analisis *Best Practice* Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)” mengemukakan bahwa pelayanan yang bersifat dinamis dan tetap selalu berkembang menjadi faktor utama untuk bisa tetap beradaptasi untuk melayani masyarakat atau dalam hal ini pekerja/buruh, apalagi saat ini dengan tingkat literatur masyarakat yang berkembang dan lebih mengerti hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan publik.

Kebijakan menjadi hal dasar dalam suatu implementasi apalagi berkaitan dengan pelayanan terutama kebijakan yang mewajibkan seperti pekerja harus sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan Berdasarkan hasil penelitian dari (Dindha Amelia, 2020) yang berjudul “Implementasi Program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di PT. ANTIKODE Desain Eksperensia Tangerang Selatan” Melihat dari peraturan yang sudah ada bahwa jaminan Sosial ini telah diwajibkan oleh Pemerintah bagi pemberi kerja untuk mendaftarkan pekerjanya dalam BPJS Ketenagakerjaan agar hak dan kewajiban pekerja terpenuhi dengan baik. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 5 ayat 1 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mengatur bahwa pengusaha wajib mendaftarkan usahanya ke BPJS Ketenagakerjaan, jika tidak akan dikenakan sanksi administratif.

Penerapan kebijakan yang berbelit-belit menyebabkan kebingungan baik pemberi kerja maupun pekerja itu sendiri dalam mendaftarkan dirinya ke BPJS Ketenagakerjaan, hal ini dialami oleh Universitas Brawijaya Malang dalam penelitian (Zuhad, 2018) yang berjudul “Implementasi Kebijakan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Sektor Publik (Studi tentang Aspek Penahapan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di Universitas Brawijaya) berdasarkan penelitian ini penerapan Peraturan Presiden Nomor 109 Tahun 2013 Tentang penahapan pendaftaran kepesertaan, Universitas Brawijaya selaku pemberi kerja bagi para pekerjanya baik itu PNS atau Non PNS yang sudah bekerja minimal 6 (enam) bulan, sudah melengkapi syarat-syarat untuk mendaftarkan diri tetapi gagal karena respon

yang kurang tanggap dari pekerja BPJS Ketenagakerjaan yang bertanggung jawab dalam hal mensosialisasikan syarat-syarat yang harus dipenuhi.

Strategi komunikasi atau cara penyampaian (sosialisasi) yang tepat menjadi penentu keberhasilan dari peraturan/kebijakan serta program yang akan dibuat atau dilakukan (Mito et al., 2020).

BPJS Ketenagakerjaan adalah penyelenggara jaminan sosial yang menjamin hak buruh/pekerja sesuai dengan visi misinya yang berorientasi pada jaminan keamanan dan kenyamanan serta kesejahteraan pekerja. Namun demikian masih banyak yang harus diperbaiki seperti indikator-indikator dalam penelitian (Sugiharti & Muliastuti, 2020) yang berjudul “Studi Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang” yaitu dari dimensi aspek pelayanan umum, aspek pelayanan fasilitas, aspek pelayanan jaminan, aspek pelayanan administrasi, dan aspek biaya menunjukkan nilai loading faktor dari indikator-indikator yang sudah sesuai atau berkontribusi tinggi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Aksesibilitas

Aksesibilitas atau *accessibility* dalam Bahasa Inggris adalah hal yang mudah dicapai. Aksesibilitas merupakan suatu bentuk kemudahan akses pelayanan baik berupa barang maupun jasa yang diterima oleh masyarakat atau seseorang yang berkepentingan memperoleh akses tersebut dan dengan perlakuan yang sama dalam hal mengaksesnya. Menurut (Setiawan, 2019) aksesibilitas pelayanan adalah kemudahan yang diberikan oleh lembaga atau instansi publik kepada masyarakat luas baik secara offline atau pun online. Ada pun menurut *albacete* dalam (Hidayati, 2020) aksesibilitas merupakan kemampuan seseorang untuk mencapai suatu tujuan atau pusat pelayanan.

Kemudahan menurut (Pinayung, 2019) aksesibilitas memiliki 2 (dua) dimensi, yaitu:

- 1) Ketersediaan, dapat diukur dari faktor-faktor kualitas pelayanan terkait produk dan layanan.
- 2) Kenyamanan, dapat diukur oleh waktu dan upaya yang diperlukan untuk memperoleh barang/jasa yang diinginkan.

Sementara menurut tjiptono dalam (Propiona, 2021) mengatakan bahwa aksesibilitas adalah ketersediaan layanan berdasarkan kemudahan tempat atau lokasi dan fasilitas yang mendukung terhadap kegiatan pelayanan tersebut. Dalam hal aksesibilitas ada 3 (tiga) hal yang berpengaruh dalam penerapannya yaitu *supply* (ketersediaan), *barrier* (hambatan), dan pemanfaatan atau hasil dari pelayanan (*demand*) (Laksono, 2019).

Selanjutnya, aksesibilitas menurut *barker, Robert L* dalam (Ningrum, 2018) adalah pemberian kesempatan relatif untuk orang yang membutuhkan atau kesulitan untuk mendapatkan pelayanan yang relevan. Sebagai contoh, BPJS Ketenagakerjaan dengan aksesibilitas yang lebih besar terletak di dekat buruh/pekerja atau masyarakat, mulai beraktivitas tepat pada waktunya, tidak membiarkan masyarakat harus menunggu sangat lama karena antrian yang panjang, biaya relatif murah, dan memiliki tenaga, sumber daya, peraturan, kebijakan yang membuat pekerja/buruh atau masyarakat merasa nyaman.

Aksesibilitas dalam hal pelayanan harus mampu menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Menurut (Aghnia et al., 2018) Dalam hal pelayanan, aksesibilitas terbagi menjadi dua, *pertama* aksesibilitas fisik, *kedua* aksesibilitas non fisik. Aksesibilitas fisik yang dimaksud disini adalah fasilitas bangunan, akses transportasi dan berada ditempat strategis atau tidak. Sedangkan aksesibilitas non fisik adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan terbuka sehingga memudahkan komunikasi antara penyedia layanan dan

masyarakat. Dalam hal ini Semakin tinggi informasi dan komunikasi yang mempermudah buruh/pekerja dalam mendapatkan pelayanan terhadap hak-haknya, semakin tinggi juga tingkat kepercayaan buruh/pekerja terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Informasi dan komunikasi pada era kontemporer saat ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang dilakukan oleh lembaga atau instansi. Pada era digital kemampuan untuk memanfaatkan teknologi sangat penting, terutama dalam hal aksesibilitas pelayanan. Aksesibilitas yang optimal dalam pelaksanaannya ditopang oleh kemampuan pegawai atau karyawan yang mampu mengoperasikan teknologi untuk memberikan informasi dan komunikasi terhadap laporan dan aduan yang dialami oleh buruh/pekerja.

Aksesibilitas selain dapat diukur oleh aksesibilitas fisik maupun aksesibilitas non fisik. Dalam konteks pelayanan BPJS Ketenagakerjaan ini dapat diukur berdasarkan kemudahan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan terkait cara pendaftaran sampai dengan klaim hak-hak berdasarkan perjanjian di awal.

1.6.2 Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pada dasarnya adalah sebuah satuan dari pergerakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu hal. Sementara pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen atau masyarakat. Pelayanan terdapat di dalam kualitas pelayanan. Kecepatan pelayanan yaitu waktu penyelesaian yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Menurut Tjiptono dalam (Suandi, 2019) Kecepatan pelayanan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan yang di mana kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen atau masyarakat. Selanjutnya, kecepatan pelayanan menurut (Santosa, jarot, 2019) sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

Kecepatan pelayanan merupakan hal dasar dalam sebuah pelayanan, kecepatan pelayanan berkaitan dengan ketepatan waktu dan kemampuan pegawai atau karyawan dalam melayani masyarakat atau konsumennya. Hal ini selaras dengan indikator kecepatan pelayanan menurut Suhartanto dalam (Afandi, 2019):

- 1) Memberikan layanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat
- 2) Kemampuan para staf atau pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dengan kebutuhan masyarakat.

Sementara menurut (Susanti et al., 2020) hambatan kecepatan pelayanan bukan saja pada kemampuan atau faktor pegawai tetapi lebih dari itu adalah prosedur yang berbelit-belit yang membuat pegawai atau karyawan tidak bisa inovatif dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Kecepatan pelayanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberi amanat bahwa pelayanan publik harus cepat dalam arti harus memberikan kepastian waktu kepada masyarakat terkait jangka waktu proses pengerjaan baik itu berupa pelayanan administratif maupun laporan atau aduan. Selanjutnya, kecepatan pelayanan juga bisa diartikan sebagai efisiensi waktu sebagaimana yang dimaksud oleh (Krisdayanti, 2022) efisiensi adalah kata yang menyatakan keberhasilan seseorang atau lembaga salah satunya dalam hal waktu proses penyelesaian. Kecepatan pelayanan mampu menekan laju biaya karena semakin lama proses penyelesaian, semakin besar juga biaya yang dikeluarkan oleh konsumen atau masyarakat.

Kecepatan pelayanan dalam jaminan sosial ketenagakerjaan yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan harus terimplementasikan dengan baik, karena selain untuk memberi pelayanan yang memuaskan untuk buruh/pekerja dan menekan laju biaya yang dikeluarkan oleh buruh/pekerja, BPJS Ketenagakerjaan adalah badan penyelenggara sosial milik publik atau lembaga/instansi negara yang berfungsi untuk menjamin pelayanan jaminan

sosial ketenagakerjaan berjalan dengan optimal. Kecepatan pelayanan merupakan salah satu dasar pengukuran kepuasan. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24: KEP/M.PAN/2/2004 untuk mengukur indeks kepuasan perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada. Indeks kepuasan pelanggan tersebut meliputi:

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Prasyarat pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas pelayanan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat decara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang nyaman untuk menunggu.
14. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.

Berdasarkan indeks kepuasan yang sudah dipaparkan, poin yang paling berpengaruh karena paling banyak disebutkan adalah waktu pelayanan, baik itu kepastian jadwal, kecepatan pelayanan ataupun kejelasan petugas. Karena waktu dalam hal pelayanan sangat berpengaruh terhadap poin-poin lainnya seperti biaya, kenyamanan, tanggung jawab dan disiplin. Kecepatan pelayanan adalah faktor utama untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

1.6.2 Kemudahan Klaim

Kemudahan merupakan tingkat di mana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakaian untuk bisa

menggunakannya (Silaen, 2019). Sedangkan klaim adalah tuntutan atas hak sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan sebelumnya dalam perjanjian asuransi (Haya & Tambunan, 2022). Maka berdasarkan definisi di atas kemudahan klaim adalah kemudahan mendapatkan hak berdasarkan perjanjian satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi. Satu dari dua pihak tersebut akan mengajukan klaim untuk mendapatkan hak-haknya berdasarkan perjanjian di awal (Yunus, 2020). Dalam lingkup asuransi atau jaminan sosial, klaim dapat diartikan secara sederhana sebagai suatu pemberian kompensasi keuangan kepada tertanggung atas kerugian, kerusakan, kehilangan, keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang telah diderita tertanggung atau untuk memberikan suatu pembayaran didasarkan atas meninggal dunia atau hidup seseorang yang dipertanggungkan (Rindiani & Tambusai, 2022)

Selanjutnya, kemudahan klaim selalu berhubungan dengan asuransi, baik itu yang disediakan oleh Negara seperti BPJS Ketenagakerjaan atau pun swasta seperti *Prudential Life Assurance*. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Lebih lanjut menurut (Mapuna, 2019) asuransi merupakan usaha seseorang menghadapi sebuah kemungkinan bahaya kerugian yang dapat melindungi diri serta keuangannya. BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyedia jaminan sosial ketenagakerjaan yang menerima premi harus mengeluarkan kembali jika klien atau buruh/pekerja dalam keadaan membutuhkan dan ingin mengklaim hak-haknya. Dalam kemudahan klaim terdapat mekanisme klaim yang tidak berbelit-belit dan manajemen klaim yang baik. Mekanisme klaim adalah alur atau prosedur dalam proses pengajuan klaim sampai hak yang dituntut itu diterima atau dikeluarkan dalam bentuk pengembalian uang atau pembayaran biaya yang sedang dijalani. Sedangkan manajemen klaim menurut (Seng, 2019) adalah sebuah proses pengelolaan sumber daya pengajuan klaim yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul antara kedua belah pihak secara efektif dan efisien.

Kemudahan klaim dapat diukur oleh 2 (dua) indikator seperti yang sudah dipaparkan di atas yaitu *pertama*, mekanisme klaim dan *kedua*, manajemen klaim. Dalam BPJS Ketenagakerjaan kita bisa menganalisis mekanisme dan manajemen klaim dari peraturan yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan dan penerapannya pada kantor cabang Serang.

1.7 Kerangka Pikir

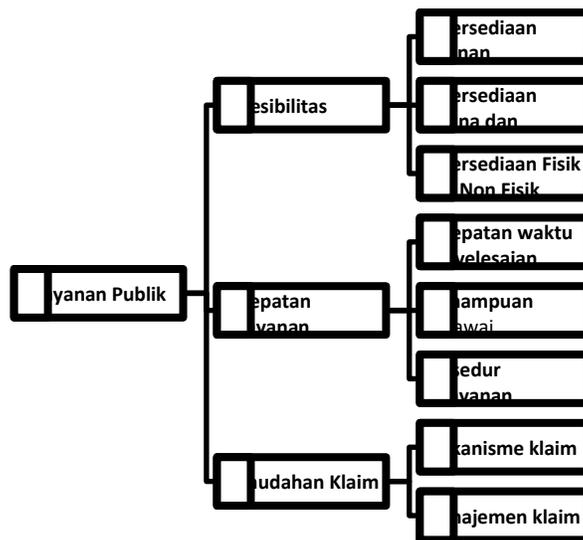
Pelayanan publik adalah sebuah aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh lembaga atau instansi milik publik dalam hal memenuhi keinginan masyarakat atau yang berkepentingan terhadap produk barang maupun jasa tersebut.

Aksesibilitas adalah suatu bentuk kemudahan akses pelayanan baik berupa barang maupun jasa yang diterima oleh masyarakat atau seseorang yang berkepentingan memperoleh akses tersebut dan dengan perlakuan yang sama dalam hal mengaksesnya. Baik atau buruknya aksesibilitas dapat diukur dari ketersediaan layanan, ketersediaan sarana dan prasana dan ketersediaan fisik dan non fisik.

Kecepatan Pelayanan adalah sebuah pergerakan atau aktivitas dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen/pekerja. Kecepatan pelayanan dapat dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian, kemampuan pegawai dan prosedur pelayanan.

Kemudahan Klaim adalah kemudahan mendapatkan hak berdasarkan perjanjian satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan agar haknya terpenuhi. Kemudahan klaim dapat diukur melalui kebijakan mengenai mekanisme klaim dan manajemen klaim.

Bagan 1. 1Model Kerangka Pikir



1.8 Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan pengertian sebagai bentuk penjelasan suatu gambaran dari sebuah konsep yang akan dibangun dalam penelitian ini untuk memberi batasan masalah dengan tujuan menghindari terjadinya kesalahpahaman

dalam menelaahnya. Untuk itu penulis memberikan istilah-istilah dalam konsep tersebut sebagai landasan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Jaminan sosial ketenagakerjaan adalah suatu bentuk perlindungan bagi tenaga kerja dalam bentuk santunan berupa uang dalam berbagai macam program sebagai pengganti sebagian dari penghasilan yang hilang atau berkurang dan pelayanan sebagai akibat peristiwa atau keadaan yang dialami oleh tenaga kerja.
- b. BPJS Ketenagakerjaan adalah sebuah badan hukum yang disediakan untuk masyarakat dengan tujuan memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia dari risiko sosial ekonomi tertentu.
- c. Aksesibilitas adalah suatu bentuk kemudahan akses pelayanan baik berupa barang maupun jasa yang diterima oleh masyarakat atau seseorang yang berkepentingan memperoleh akses tersebut dan dengan perlakuan yang sama dalam hal mengaksesnya.
- d. Kecepatan Pelayanan adalah sebuah pergerakan atau aktivitas dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen/pekerja.
- e. Kemudahan Klaim adalah kemudahan mendapatkan hak berdasarkan perjanjian satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan agar haknya terpenuhi.

1.9 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu landasan yang dapat memberikan penjelasan maupun memberikan suatu batasan terhadap permasalahan yang dijadikan objek dari penelitian yang dilakukan. Adapun variabel dan indikator definisi operasional untuk mengukur pelayanan BPJS ketenagakerjaan:

Tabel 1. 2 Variabel dan Indikator Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan

No	Teori	Variabel	Indikator
----	-------	----------	-----------

1	Aksesibilitas	1) Ketersediaan Layanan	1) Kualitas Produk Pelayanan yang dihasilkan 2) Kualitas Jasa yang dihasilkan
		2) Ketersediaan Sarana dan Prasarana	1) Alat kerja pegawai 2) Fasilitas pelayanan
		3) Ketersediaan Fisik dan Non Fisik	1) Lokasi Pelayanan 2) Keterbukaan informasi
2	Kecepatan Pelayanan	1) Ketepatan waktu penyelesaian.	1) Daya tanggap atau kesanggupan pegawai dalam membantu dan menyediakan pelayanan
		2) Prosedur Pelayanan	1) kemudahan tahapan pelayanan atau kesederhanaan alur pelayanan
3	Kemudahan Klaim	1) Mekanisme Klaim 2) Manajemen Klaim	1) Kebijakan klaim 2) Proses pengerjaan/waktu yang dibutuhkan

1.10 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut (Al-Hamdi et al., 2020) metode kualitatif merupakan sebuah metode dalam upaya melakukan rasionalisasi dan interpretasi/penafsiran terhadap realitas kehidupan berdasarkan apa yang dipahami oleh peneliti dengan melibatkan sejumlah bukti empiris/data lapangan yang menggambarkan kejadian-

kejadian alamiah dan problematis. Ada pun alasan peneliti memilih metode kualitatif karena metode kualitatif mempunyai teori pendekatan yang dapat mendukung analisa lebih mendalam mengenai analisis pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam melayani pekerja/buruh.

Penelitian kualitatif memiliki 5 (lima) jenis pendekatan menurut *Creswell* dalam (Al-Hamdi et al., 2020) yaitu naratif, fenomenologis, grounded theory, etnografis dan studi kasus. Dari kelima pendekatan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus karena sangat relevan dengan judul yang saya teliti. Secara definitif, pendekatan studi kasus adalah sebuah penelitian intensif yang mengkaji satu kasus atau lebih atau keputusan tertentu dalam kehidupan kontemporer saat ini (Nur'aini, 2020). Pendekatan studi kasus ini relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena focus pada pendekatan studi kasus itu sendiri adalah pada pengembangan penjelasan dan analisis mendalam dari satu/lebih kasus dalam mengkaji kejadian, program, kebijakan, keputusan ataupun aktivitas.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Serang, tepatnya di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang sebagai objek lokasi penelitian yang bertanggung jawab dalam penerapan kebijakan dalam hal pelayanan buruh/pekerja di Kabupaten Serang. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang menjadi fokus dikarenakan pentingnya untuk menganalisa pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang selaku badan penyelenggara jaminan sosial yang bertanggung jawab dalam hal ketenagakerjaan di wilayah tersebut.

3. Unit Analisis

Unit analisis ini adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus yang diteliti. Sehubungan dengan penelitian ini yaitu Analisis Kebijakan BPJS

Ketenagakerjaan dalam Pelayanan Buruh/Pekerja di Kabupaten Serang tahun 2020-2021, maka penulis akan melakukan kegiatan penelitian dengan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang dan pihak-pihak terkait yang relevan dengan pembahasan sebagai sumber data dalam menyusun karya tulis ilmiah ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sekunder. Agar mendapatkan data yang diinginkan dalam penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a) Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi langsung (data primer) atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung maupun tidak langsung (Al-Hamdi et al., 2020). Dalam metode wawancara ini dilakukan dengan metode wawancara terarah (*guided interview*), di mana peneliti menanyakan kepada informan hal-hal yang telah disiapkan sebelumnya. Data informan yang akan diteliti, meliputi:

Tabel 1.3 Narasumber Wawancara

No	Instansi	Narasumber	Jumlah
1	BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	Bidang Pelayanan	1

2	BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	Bidang Umum & SDM	1
3	BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	Bidang Kepesertaan Korporasi dan Institusi (KSI)	1
4	BPJS Ketenagakerjaan	Bidang Kepesertaan Khusus	1
5	BPJS Ketenagakerjaan	Peserta BPJS Ketenagakerjaan	12

Dalam penelitian ini Teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik ini dipilih karena peneliti memilih informan berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu serta berdasarkan kriteria-kriteria yang sudah ditentukan. Jadi, narasumber tersebut dipilih karena keberadaannya berkaitan langsung dengan proses penerapan kebijakan BPJS Ketenagakerjaa dalam hal pelayanan terhadap buruh/pekerja.

b) Dokumentasi

Istilah dokumentasi berasal dari kata dasar “dokumen” yang berarti barang tertulis (KBBI, 2020). Teknik studi dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah

ada yang berkaitan dengan penelitian (Al-Hamdi et al., 2020). Dengan demikian dokumentasi adalah kumpulan dokumen-dokumen yang telah memberikan keterangan atau bukti-bukti yang kebenarannya telah tervalidasi. Teknik studi dokumentasi ini juga merupakan data sekunder atau data penunjang dari sumber pertama.

Tabel 1.4 Sumber dokumentasi

No	Nama Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Kondisi wilayah/demografi Kabupaten Serang	Dokumentasi
2	Profil BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	Dokumentasi
3	Fungsi, tugas pokok dan tujuan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	Dokumentasi
4	Laporan Tahunan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	Dokumentasi

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah upaya yang dilakukan dengan bekerja dengan data, mengorganisasi data, memilih dan memilah menjadi satuan yang dapat dikelola, menyelesaikannya, mencari dan menemukan pola,

menemukan apa yang penting dan tidak penting dan memutuskan apa yang dapat ditulis dan tidak ditulis (Al-Hamdi et al., 2020). Dari pengertian ini, maka analisis data adalah cara dalam mengolah data sebelum menjadi sumber yang terpercaya dalam penelitian dan sebelum dapat dijadikan informasi. Adapun Teknik analisis data menurut (Al-Hamdi et al., 2020) dalam buku yang berjudul “penelitian kualitatif pegangan mahasiswa ilmu pemerintahan” yaitu:

a) Pengumpulan dan Pengelolaan Data

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data baik dari wawancara maupun dokumentasi. Selanjutnya, pengelolaan data yang di maksud dalam tahap ini adalah mengelompokkan data-data yang sudah di dapat sebelumnya agar tidak tercecer atau bahkan hilang. Pada tahap pengumpulan data melalui beberapa tahap; *pertama*, menentukan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan penelitian, *kedua*, mengumpulkan data berdasarkan kebutuhan sesuai dengan teori, variabel dan indikator yang digunakan. Selanjutnya juga pada tahap pengelolaan data ini melalui beberapa tahapan; *pertama*, memilih data yang dibutuhkan untuk penelitian, *kedua*, mengelompokkan data secara umum untuk tahapan selanjutnya.

b) Seleksi data

Pada tahap kedua ini dilakukan proses penyaringan atau penyisihan data yang relevan atau ingin digunakan dengan yang tidak relevan atau tidak ingin digunakan. Pada tahap ini terdapat 3 (tahapan) dalam menyeleksi data, yaitu; *pertama*, memilih data yang sudah di kumpulkan pada tahap sebelumnya, *kedua*, mengelompokkan data sesuai dengan data yang dibutuhkan dan *ketiga*, mengolah data dari hasil baik itu wawancara atau pun dokumentasi.

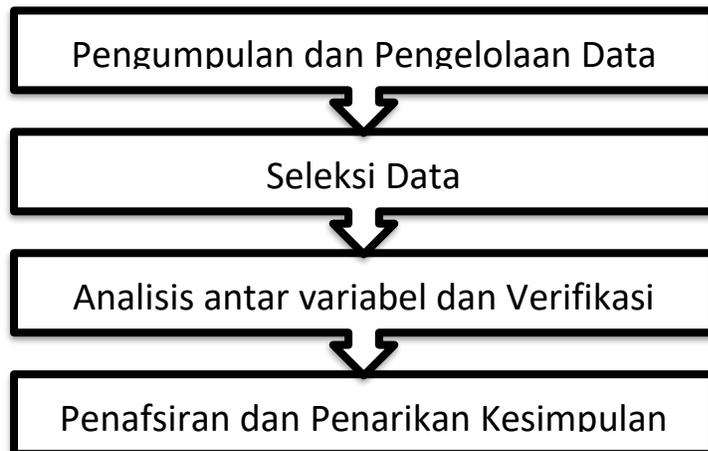
c) Analisis antar varibel dan verifikasi data

Pada tahap yang ketiga, peneliti melakukan proses keterkaitan antar variabel, jika selaras maka hal tersebut lanjut pada tahap selanjutnya. Tetapi, jika ada yang tidak sejalan, maka proses verifikasi data harus dilakukan agar tahu kebenarannya dan data yang sudah terverifikasi yang ditampilkan atau ditulis dalam penelitian ini. Selanjutnya, pada tahap ini analisis antar variabel yang dimaksud; *pertama*, menyelaraskan data, *kedua*, melakukan analisis sesuai teori, variabel dan indikator yang digunakan, *ketiga*, mengambil data sesuai kerangka pikir. Sedangkan pada tahap verifikasi data ada 3 (tiga) tahapan; *pertama*, mengetahui kebenaran sumber data, *kedua*, mengetahui kebenaran data yang diberikan dari hasil wawancara, *ketiga*, triangulasi yaitu teknik pemeriksaan kebenaran data dengan membandingkan data yang diperoleh baik itu dari wawancara atau dokumentasi terhadap objek penelitian.

d) Penafsiran dan penarikan kesimpulan

Penafsiran biasanya hal-hal yang ingin peneliti tuliskan berdasarkan rumusan masalah yang sudah di tulis sebelumnya dan penarikan kesimpulan adalah hasil dari keseluruhan temuan dan juga implikasi teoritis dan implikasi praktis. Penafsiran juga berarti menafsirkan data berdasarkan pada teori, variabel dan indikator yang digunakan, kemudian melakukan analisis atau penafsiran data. Sedangkan penarikan kesimpulan adalah; *pertama*, mengkomparasikan, menyelaraskan data dalam analisis dan menghubungkan temuan-temuan dalam penelitian, *kedua*, membuat kesimpulan dengan hasil penelitian yang datanya sudah melalui tahapan-tahapan sebelumnya.

Bagan 1. 2Teknik Analisis Data



Sumber: (Al-Hamdi et al., 2020)