



# QUALITY ANALYSIS OF SERVICE OLD DAY GUARANTEE PROGRAM CLAIM IN BPJS KETENAGAKERJAAN BENGKULU BRANCH OFFICE

Sri Suharti<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Public Administration, High School Administration Science of Bengkulu, Bengkulu.

## ARTICLE INFORMATION

Received: February, 12, 20  
Revised: March, 01, 20  
Accepted: March 15, 20  
Available online: Sept, 20, 20

## KEYWORDS

Quality, Service, Labor BPJS.

## CORRESPONDENCE

Phone: -

E-mail: [srisuharti1367@gmail.com](mailto:srisuharti1367@gmail.com)

THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE  
UNDER THE [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) LICENSE



## A B S T R A C T

This is entitled Analysis of Service Quality Claiming Old Age Insurance Program (JHT) at the BPJS Employment Office of the Bengkulu Branch. The purpose of this study was to study the quality assurance program for Old Age Insurance (JHT) at the BPJS Employment Bengkulu Branch Office. Aspects in this study add Tangibles (Direct Evidence, Reliability), Responsiveness, Assurance (Guarantee), Emphaty. Informants in this study consisted of 1 head of service, 2 service employees at the BPJS Employment Office of the Bengkulu Branch Office, and 7 participants of the Old Age Insurance program who made claims / withdrawals of funds. The technique approves data using Observation, Interview, and Documentation. In the technique of data analysis using the theory of Miles and Huberman 1984, namely how to reduce data, present data, and try Conclusions: The results of this study are as follows: Tangibles (Direct Evidence) aspects are good, not optimal; The reliability aspect is good; Responsiveness aspect (Responsiveness) is not good, still in accordance with the provisions; Guarantee is good; Emphaty is good; Suggestions from this study, BPJS Employment is expected to provide information to JHT program participants Disbursement of funds due to the lack of information received by JHT participants, BPJS Employment is expected to require a cash disbursement system, because it involves a transfer system that requires a long time, expected BPJS Employment Bengkulu Branch Office can receive documents in completing the JHT claim requirements, and it is expected that BPJS Manpower Bengkulu Branch Office pays attention to the customer's car park.





## INTRODUCTION

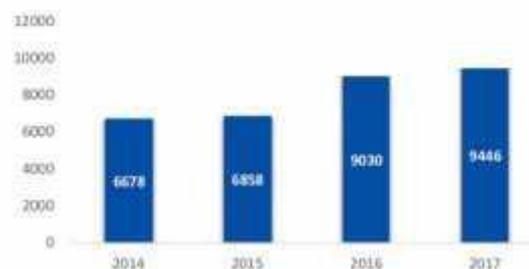
Negara Indonesia merupakan salah satu Negara yang mempunyai penduduk yang cukup banyak, dengan demikian hal tersebut berpengaruh akan tingginya tingkat kebutuhan dan keinginan masyarakat yang harus dipenuhi, baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi dan yang lainnya, untuk itu pemerintah yang ada harus bekerja dengan ekstra dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun di Indonesia pelayanan publik merupakan salah satu permasalahan yang masih mendapatkan perhatian utama, dimana masih banyaknya tuntutan dari masyarakat tentang atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang ada di Indonesia dapat dikatakan masih belum baik, dimana masih banyak masyarakat di Indonesia belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan yang ada.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat tujuan utama yaitu terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun masyarakat masih banyak menuntut atas pelayanan publik yang berkualitas dari pemberi layanan, dimana masih banyaknya pelayanan publik yang masih berbelit-belit, lambat dan melelahkan. Hal ini dapat di lihat dari tingginya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik. Menurut lembaga Negara pengawas pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia, dari tahun 2014 hingga tahun 2017 pengaduan yang di terima dari masyarakat terus meningkat dimana dalam hal ini berarti dari tahun ke tahun semakin tinggi keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, hal ini dapat dilihat dalam grafik di bawah.

**Grafik 1.1**  
**Laporan pengaduan masyarakat**  
**Periode 2014-2017**



Sumber: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

Dapat dilihat dari grafik 1.1. bahwa pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia dari tahun ketahun semakin meningkat, dimana Ombudsman RI pada tahun 2014 telah menerima laporan/pengaduan dari masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 6.678 hingga sampai pada tahun 2017 telah menerima laporan/pengaduan sebanyak 9.446 laporan. Ini berarti masih banyaknya

masyarakat belum puas akan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah Indonesia.

Jaminan sosial merupakan hak asasi seluruh rakyat sebagai warga yang berada di suatu Negara, Setiap Negara mempunyai cara masing-masing untuk menjamin kesejahteraan rakyatnya. Sebagaimana yang diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyebutkan pemerintah Negara Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Jaminan sosial sendiri sangat penting untuk pekerja yang melakukan pekerjaan yang cukup beresiko, Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Indonesia dibidang asuransi untuk melindungi tenaga kerja adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, di mana BPJS Ketenagakerjaan sendiri merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sebagai Lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT. Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana Undang-Undang Jaminan Sosial tenaga kerja.

Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu, peserta pada program Jaminan Hari Tua (JHT) relatif cukup banyak, dimana dapat dilihat dari data peserta yang telah melakukan klaim atau pencairan dana JHT pada tahun 2015 berjumlah 6.036, dan pada tahun 2018 berjumlah 7.957.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel 1.2

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Klaim JHT tahun 2015-2018**

No	Tahun	Jumlah
1	2015	6.036
2	2016	8.311
3	2017	5.081
4	2018	7.957

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, 2019.

Dapat dilihat dari tabel 1.2, dengan banyaknya peserta Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu yang melakukan proses klaim/pencairan dana, tentu saja BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Bengkulu harus memberikan pelayanan yang berkualitas agar pelanggan/konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, mengingat bahwa pelanggan/konsumen sendiri juga banyak yang berasal dari luar kota Bengkulu, dengan demikian harapan atau keinginan konsumen menjadi lebih tinggi terhadap pelayanan yang akan diterimanya, mengingat perjalanan yang ditempuh oleh konsumen untuk melakukan klaim/pencairan dana JHT cukup jauh, Pelanggan/konsumen sendiri mempunyai pengaruh yang besar di dalam penilaian instansi tersebut oleh sebab itu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu di tuntut agar memberikan pelayanan yang prima agar penerima layanan merasa puas terhadap pelayan yang di terima sekaligus hal tersebut menjadi pengaruh terhadap kebaikan bagi nama atau *image* instansi tersebut. Penulis juga melakukan Observasi awal pada saat melakukan pra penelitian. Pada saat berada di lokasi prapenelitian Penulis melakukan wawancara dengan peserta Jaminan Hari Tua yang ingin

melakukan klaim. Pada saat melakukan pra penelitian penulis mendapatkan keluhan bahwa masih kurangnya informasi terkait apa saja yang harus dipenuhi oleh peserta JHT yang ingin melakukan klaim, lamanya waktu pencairan yang dikeluhkan oleh peserta program JHT, dan terdapat ketidakcocokan antara kartu JHT dengan Kartu Tanda Penduduk sehingga proses pencairan menjadi lebih lama.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu kepada peserta program Jaminan Hari Tua yang ingin melakukan klaim/pencairan dana.

## MATERIALS AND METHODS

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu kepada peserta program Jaminan Hari Tua yang ingin melakukan klaim/pencairan dana. Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu.

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif dan menggunakan analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2014:246) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berfokus pada kualitas pelayanan klaim program Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu. Aspek pada penelitian ini menggunakan teori Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2011). Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2011) dapat dilihat dari lima dimensi yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsive* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *Tangible* (Berwujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, pegawai yang terlibat, serta

berbagai sarana pelayanan lainnya yang dapat di observasi langsung. *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, serta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. *Responsive* (Ketanggapan) Merupakan kemampuan pegawai yang ada untuk membantu konsumen dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pegawai serta memberikan pelayanan yang terbaik yang mampu untuk dilakukan. *Assurance* (Jaminan) yang dimaksud terkait dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, terbebas dari adanya resiko yang tinggi, menghindari kesalahan, dan menjauhkan keraguan yang dirasakan oleh konsumen. *Empathy* (Empati) meliputi kemampuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian secara personal, serta memahami kebutuhan konsumen.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi

## RESULTS AND DISCUSSION

Berikut hasil penelitian yang di dapat melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi pada saat melakukan penelitian.

### *Tangible* (Wujud Nyata)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada aspek *tangible* ini sudah dilaksanakan dengan baik oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu, dari hasil penelitian berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung dilapangan, pada indikator penampilan pegawai dalam proses melayani sudah berjalan dengan baik, saat observasi langsung di lapangan dan hasil wawancara, informan menjelaskan bahwa

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu menggunakan seragam dinas atau seragam yang telah ditentukan dalam melayani pelanggan, hal tersebut sesuai dengan teori Zaithaml dalam (Hardiansyah, 2011 : 46), Menurut Zaitamhl untuk mengukur suatu pelayanan berkualitas atau tidak salah satunya dapat dilihat dari penampilan petugas/aparatur dalam melayani, apabila petugas menggunakan seragam yang ditentukan maka suatu pelayanan dapat dikatakan baik, hal tersebut mencerminkan ketaatan aparatur tersebut kepada aturan yang berlaku dalam bertugas/melayani.

Selanjutnya pada indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu juga telah melaksanakan dengan baik, berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan yang melakukan pencairan dana, pelanggan sebagai penerima layanan menjelaskan bahwa tempat melakukan penelitian sudah nyaman serta disediakan beberapa fasilitas pendukung guna melayani pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu menyediakan ruang bermain anak, area kusus untuk merokok, dan terdapat kopi dan the yang disediakan untuk pelanggan pada saat pelayanan berlangsung, hal tersebut sesuai dengan teori Tjiptono (2008 : 25) yang menjelaskan bahwa ciri-ciri dan atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan salah satunya dengan memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan, lingkungan, ruang tempat pelayanan, tempat parkir dan yang lainnya, namun sesuai dengan hal yang dijelaskan oleh Tjiptono masih terdapat keluhan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan kendaraan mobil, pelanggan mengeluhkan akan minimnya tempat parkir sehingga pelanggan harus memarkirkan mobil diluar lingkungan kantor BPJS Ketenagakerjaan tersebut.

Adapun pada indikator keterbukaan informasi yang diterima oleh peserta program Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu belum terlaksana dengan baik, berdasarkan hasil wawancara dengan informan pendukung masih terdapat keluhan yang diraskan oleh peserta program Jaminan Hari Tua tersebut, dimana pelanggan menjelaskan bahwa masih minimnya informasi yang diterima mengenai syarat pencairan sehingga pelanggan merasa kesulitan dan bingung dalam memenuhi syarat tersebut, mengingat program Jaminan Hari Tua sendiri banyak yang berasal dari luar kota Bengkulu, dengan minimnya informasi akan membuat pelanggan merasa sulit dalam memenuhi syarat tersebut. Salah satu informan menyerankan hendaknya BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu memberikan informasi tersebut kepada perusahaan yang mendaftarkan tenagakerjanya di program Jaminan Hari Tua tersebut bukan hanya tersedia di kantor saja, sehingga pelanggan lebih mudah dalam memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan.

### **Reliability (Kehandalan)**

Dalam aspek ini juga terdiri dari beberapa indikator yaitu, kemampuan pegawai dalam melayani, ketelitian dan kecermatan dalam proses pelayanan, dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Pada indikator kemampuan pegawai dalam melayani sudah berjalan dengan baik, Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung yang peneliti lakukan, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu, menunjukkan bahwa pegawai bidang pelayanan sudah mampu dan handal dalam mengoperasikan alat bantu dalam melayani seperti komputer dan lainnya, tidak bisa dipungkiri pada zaman sekarang kecanggihan teknologi sangat diperlukan salah satunya sebagai

alat bantu dalam proses melakukan pelayanan seperti yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci, pegawai menjelaskan bahwa sebelum mereka dipercaya untuk melakukan pelayanan atau terjun langsung dilapangan dalam melayani sebelumnya terdapat pelatihan yang dilakukan sehingga semua pegawai yang ada telah handal dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, hal tersebut sesuai dengan KEPMENPAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menjelaskan bahwa kompetensi petugas pelayanan yang meliputi keterampilan dan keahlian juga akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya pada indikator kecermatan, dalam proses melayani juga telah dilaksanakan dengan baik, berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan. Peneliti menilai bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu sudah teliti dalam melayani, hal tersebut juga diperkuat dengan penjelasan pegawai bidang pelayanan bahwa dalam proses melayani BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu memiliki Standar Operasional Prosedure sebagai acuan dalam proses pelayanan berlangsung, dan didalam isi SOP tersebut terdapat terdapat tahapan pengecekan dokumen yang dilakukan pada poin kedua, pengecekan tersebut dilakukan di loket drop box, pada loket ini sebelum pelanggan mendapatkan nomor antrian akan dicek terlebih dahulu kelengkapan berkas yang harus dipenuhi, dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu sudah teliti dalam melayani.

Adapun pada indikator memiliki standar pelayanan yang jelas, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu juga sudah melaksanakan dengan baik, berdasarkan hasil penelitian yang

dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu telah memiliki Standar Operasional Prosedure yang jelas dan melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada, dalam artian SOP menjadi acuan dalam proses pelayanan berlangsung. Hal tersebut juga sesuai dalam UU Nomor 2005 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa komponen dalam standar pelayanan meliputi sistem, mekanisme, dan prosedur yang jelas dalam memberi layanan, dan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu telah melaksanakan hal tersebut dengan adanya Standar Operasional Prosedure yang jelas dalam melayani.

### ***Responsive (Ketanggapan)***

Pada indikator memberikan respon yang baik kepada pelanggan sudah terlaksana dengan baik, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peserta program Jaminan Hari Tua yang ingin melakukan pencairan mengungkapkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu memberikan respon yang cukup baik dalam melayani, hal tersebut sesuai dengan teori Tjiptono (2008 : 25) yang menjelaskan bahwa ciri pelayanan yang berkualitas adalah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan sebagai pengguna layanan, dengan bertindak seperti hal tersebut maka pelanggan akan merasa dihargai dan akan memberikan dampak yang baik pada citra instansi tersebut.

Selanjutnya indikator melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ditemuikan fakta bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu belum melaksanakan dengan baik, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan masih banyaknya keluhan yang dilontarkan oleh pelanggan yang melakukan pencairan dana Jaminan hari Tua tersebut, pelanggan mengeluhkan atas lamanya waktu yang dibutuhkan dalam proses pencairan tersebut, salah satu

informan menjelaskan bahwa sebelum ingin mengajukan klaim atau melakukan pencairan dana, peserta harus menunggu satu bulan pada saat diberhentikan dari perusahaan tempat bekerja, dan setelah mengajukan pencairan pelanggan kembali menunggu lima hari jam kerja agar dana tersebut cair atau diterima. Peserta juga menyarankan baiknya BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu menerapkan kembali sistem pencairan dengan cara cash dengan sistem tersebut pelanggan tidak harus menunggu lama dalam proses pencairan dana, dimana menurut UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa didalam melakukan pelayanan jangka waktu penyelesaian pelayanan sangat mempengaruhi standar pelayanan yang diberikan, dengan demikian BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Bengkulu belum menjalankan pelayan yang cepat dengan baik.

Pada indikator merespon keluhan yang dirasakan oleh pelanggan sudah berjalan dengan baik, berdasarkan hasil penelitian informan menjelaskan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu merespon pelanggan apabila mengalami keluhan hal tersebut dijelaskan oleh salah satu informan, dimana informan tersebut kesulitan dalam memenuhi syarat dengan demikian BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu memberikan pengarahan yang baik kepada pelanggan tersebut.

### **Assurance (Jaminan)**

Pada aspek ini peneliti menggunakan beberapa indikator yang meliputi memberikan jaminan tepat waktu dan memberikan jaminan keamanan. Pada indikator memberikan jaminan tepat waktu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu sudah melaksanakan dengan baik, berdasarkan hasil penelitian yang didapat dengan cara wawancara dan observasi langsung di lapangan, peneliti

mendapatkan informasi bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu memberikan jaminan tepat waktu pada peserta program Jaminan Hari Tua yaitu lima hari jam kerja hal tersebut sesuai dengan keputusan KEPMENPAN No:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan, bahwa wujud pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memberikan jaminan waktu penyelesaian, dimana dengan memberikan jaminan tersebut pelanggan akan merasa bahwa terdapat kepastian yang dijanjikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu sebagai penyedia layanan. Selanjutnya pada indikator jaminan keamanan, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu juga sudah melaksanakan dengan baik, dimana dalam proses pelayanan berlangsung, informan kunci menjelaskan bahwa BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Bengkulu memberikan jaminan keamanan yaitu terdapat satpam yang berjaga dan terdapat kotak P3K serta tabung pemadam api yang dibisa digunakan pada saat situasi darurat. Hal tersebut juga sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa standar pelayanan yang berkualitas salah satunya meliputi : memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko.

### **Empathy (Empati)**

Pada aspek ini peneliti menggunakan indikator melayani dengan sikap ramah, sopan dan tidak membeda-bedakan atau bersikap *diskriminatif*. Dalam hal tersebut berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara wawancara dan observasi langsung, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu sudah melaksanakan indikator tersebut dengan baik. BPJS Ketenagakerjaan telah

memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan sikap ramah, sopan dan tidak bertindak *diskriminatif*. Hal tersebut juga sesuai dengan asas-asas pelayanan yang dinyatakan oleh KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, dimana dalam memberikan pelayanan mempunyai kesamaan hak, dalam artian tidak bersikap *deskriminatif* dengan tidak membedakan suku, ras agama, gander dan status ekonomi.

## CONCLUSION

1. *Tangible* (Wujud Nyata) Berdasarkan hasil penelitian. Pada aspek ini BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu telah memberikan pelayanan yang baik namun belum optimal. Pada indikator menggunakan seragam pada saat jam kerja atau proses melakukan pelayanan berlangsung sudah dilaksanakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu, dimana dari hasil penelitian pegawai menggunakan seragam yang telah ditentukan dan menggunakan tanda pengenalan yang ada di saku baju dan meja pelayanan. Selanjutnya pada indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu, telah memberikan kenyamanan kepada pelanggan dimana terdapat fasilitas pendukung seperti ruang bermain anak, penyediaan kopi dan teh untuk pelanggan dan yang lainnya, namun pada indikator ini pelanggan masih mengeluhkan minimnya lahan parkir mobil yang disediakan sehingga pelanggan memarkirkan kendaraan mobil diluar lingkungan kantor apabila lahan parkir sudah penuh. Dan pada indikator memberikan informasi syarat klaim, masih terdapat keluhan yang dirasakan oleh pelanggan, dimana pelanggan menyatakan bahwa masih minimnya informasi tersebut sehingga pelanggan

yang berasal dari luar Kota Bengkulu merasa kesulitan dalam memenuhi syarat tersebut.

2. *Reliability* (Kehandalan) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek ini BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu sudah melaksanakan dengan baik, dimana pada indikator kehandalan dalam menggunakan alat bantu BPJS Ketenagakerjaan sudah handal dalam mengoperasikan alat bantu tersebut seperti komputer dan yang lainnya, begitupun pada indikator ketelitian dalam melayani BPJS ketenagakerjaan Kantor cabang Bengkulu sudah melayani dengan teliti, dimana ketelitian tersebut dapat dilihat dari ini *SOP* yang ada di BPJS ketenagakerjaan pada poin kedua, pada poin tersebut terdapat tahapan pengecekan dokumen diloket *drop box* sebelum pelanggan mendapatkan nomor antrian. Serta pada indikator memiliki standar pelayanan yang jelas BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu juga sudah melaksanakan dengan baik, dimana terdapat *Standar Oprasional Prosedure* yang dimiliki dan *SOP* tersebut menjadi acuan dalam proses pelayanan berlangsung.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pada aspek ini BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu belum melaksanakan dengan baik. Meskipun pada indikator memberikan respon yang baik kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa dihargai sudah dilaksanakan dengan baik, namun pada indikator kecepatan waktu yang diberikan masih dikeluarkan oleh pelanggan program Jaminan Hari Tua, pelanggan menjelaskan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam pencairan sangat lama dimana memakan waktu satu bulan setelah berhenti dari pekerjaan dan kembali

menunggu lima hari setelah melakukan pencairan. Sedangkan pada indikator merespon keluhan yang dirasakan oleh pelanggan, BPJS ketenagakerjaan Kantor cabang Bengkulu sudah melaksanakan dengan baik, dimana apabila terdapat pelanggan yang mengalami kesulitan maka akan diarahkan oleh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu.

4. *Assurance* (Jaminan) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pada aspek ini BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu sudah melaksanakan dengan baik. Pada indikator memberikan jaminan keamanan BPJS Ketenagakerjaan sudah melaksanakan hal tersebut dimana dari hasil penelitian terdapat satpam untuk berjaga dan adanya kotak P3K dan tabung pemadam api yang bisa digunakan apabila kondisi darurat, dan pada indikator memberikan jaminan tepat waktu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu juga sudah melaksanakan dengan baik, menurut hasil penelitian BPJS Ketenagakerjaan memberikan jaminan tepat waktu pencairan dana kan selsesai pada lima hari setelah peserta melakukan klaim.
5. *Empathy* (Empati) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pada aspek ini BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu sudah melaksanakan dengan baik, dimana peserta program Jaminan hari Tua sebagai penerima layanan merasa bahwa pegawai dalam melayani bersikap sopan, ramah, dan tidak membedakan, sehingga dengan sikap yang diberikan tersebut pelanggan merasa dihargai.

## REFERENCE

### Buku

Fandy, Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta: Andi.

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi). Bandung: Gaya Media.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :ALFABETA.

### Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### Daftar Online

Jaminan Hari Tua, (Online), Diakses pada 11 januari 2019. Tersedia pada :<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jaminan-hari-tua.html>

Laporan Tahunan Ombudsman RI, (Online), Diakses pada 11 januari 2019. Tersedia pada : <http://www.ombudsman.go.id/produk/lihat/210/.pdf>