

KUALITAS PELAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG KARIMUNJAWA SURABAYA DENGAN ANALISIS SERVQUAL

Nisya Dahayu Estiningtyas^{1*}, Ertien Rining Nawangsari²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN Veteran Jawa Timur, Indonesia

*Korespondensi: nisyadael@gmail.com

ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu organisasi publik yang menyediakan layanan jaminan sosial bagi seluruh pekerja di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu dimensi tanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*). Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya berada dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari adanya pemenuhan empat dimensi dari lima dimensi SERVQUAL yang sudah baik yakni pada dimensi *tangible*, *reability*, *assurance*, dan *responsiveness*. Sementara pada dimensi *empathy*, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan dimensi tersebut masih kurang baik.

Kata Kunci: Pelayanan publik; Kualitas pelayanan; BPJS Ketenagakerjaan

ABSTRACT

BPJS Employment is one of the public organizations that provide social security services for all workers in Indonesia. The purpose of this study is to determine how good the quality of public services in BPJS Ketenagakerjaan Branch Karimunjawa Surabaya using the SERVQUAL (Service Quality) method which consists of five dimensions, namely responsiveness, empathy, tangible, assurance, and reliability. The research method uses a qualitative approach with descriptive research type data collection through interviews, observation and documentation. The results showed that the service quality at BPJS Ketenagakerjaan Branch Karimunjawa Surabaya was in the good category. This can be seen from the fulfillment of four dimensions of the five dimensions of SERVQUAL which are already good, namely the dimensions of tangible, reliability, assurance, and responsiveness. While on the empathy dimension, the results of the study show that the fulfillment of these dimensions is still not good.

Keywords: Public services; Service quality; BPJS Ketenagakerjaan

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari berjalannya suatu organisasi publik. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan yang berlaku (S Kamaruddin, 2016). Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik yang cermat, cepat dan tepat merupakan hal yang esensial untuk dilaksanakan mengingat pesatnya perkembangan informasi dan globalisasi yang turut serta meningkatkan harapan dan tuntutan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih baik setiap harinya. Hal ini sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwasanya masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan karena kepuasan masyarakat merupakan salah satu sasaran utama dari adanya penyelenggaraan pelayanan publik.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan salah satu organisasi publik yang menyelenggarakan layanan jaminan sosial untuk memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia. Adanya pemberian jaminan sosial didasarkan pada Pasal 34 ayat (2) UUD 1945 tentang sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dan diatur melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial. Dengan adanya sistem jaminan sosial ini, seluruh pekerja di Indonesia berhak untuk mendapatkan layanan perlindungan yang termasuk dalam program BPJS

Ketenagakerjaan seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan hari tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya merupakan salah satu dari banyaknya kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia yang melayani lima program jaminan sosial (JKK, JKM, JHT, JP, JKP) bagi seluruh pekerja baik formal maupun informal. Berdasarkan data yang didapat dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya, terhitung dari Bulan April tahun 2022 terdapat 403.175 peserta yang terdaftar di kelima program yang terdiri dari 268.828 peserta Penerima Upah (PU), 5.404 peserta Pekerja Migran Indonesia (PMI), 21.122 Peserta Bukan Penerima Upah (BPU), dan 107.821 peserta Jasa Konstruksi (Jakon). Melihat dari banyaknya peserta yang terdaftar, tentunya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa sebagai penyedia layanan bagi seluruh peserta dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Kualitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang mencakup produk, manusai, jasa, proses, dan lingkungan yang sesuai atau lebih dari apa yang diharapkan (Riyanto, 2018). Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian terpenting dari penyelenggaraan pelayanan publik. Kotler (2009) mendeskripsikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan aspek pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan akan pemenuhan kebutuhannya. Kualitas suatu pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diraih melalui kegiatan

pelayanan atau pemberian jasa yang dilakukan oleh perusahaan (Sari & Achsa, 2020). Berdasarkan berbagai pengertian kualitas pelayanan publik yang diungkapkan oleh beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian harapan dengan kenyataan dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Adapun baik atau buruknya kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan dapat didasarkan pada penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Suatu pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila jasa yang diberikan telah sesuai atau bahkan melampaui apa yang diharapkan oleh pelanggan (Masruroh et al., 2018). Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, penyelenggara pelayanan dapat menggunakan metode yang dinamakan SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Metode ini membagi 5 dimensi utama yang digunakan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan suatu organisasi yakni dimensi tanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*) dan kehandalan (*reliability*) (Hardiyansyah, 2018).

Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) mengungkapkan adanya lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut dengan model *Service Quality* atau *SERVQUAL* yang bisa diunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), yakni kemampuan organisasi dalam memberikan kelengkapan alat,

fasilitas, sarana prasarana, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penampilan pegawai dalam melakukan pelayanan, dan kemudahan akses.

2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang jelas, akurat serta terpercaya, adanya standar pelayanan yang jelas, serta kemampuan dan kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni kemampuan organisasi dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap melalui penyampaian informasi yang cermat, tepat dan cepat.

4. Jaminan (*Assurance*), yakni kemampuan organisasi dalam memberikan jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya, dan jaminan legalitas yang diberikan saat melakukan pelayanan.

5. Empati (*Empathy*), yakni kemampuan organisasi dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan seperti pelayanan yang ramah, sopan, menghargai pelanggan serta tidak diskriminatif.

Pada implementasinya, masih ditemukan beberapa permasalahan pada pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya. Ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan ditunjukkan dari adanya berbagai ulasan yang disampaikan oleh peserta seperti antrian yang lama, kurangnya jumlah customer service yang melayani, lambatnya proses administrasi.

Berdasarkan tersebut diatas penelitian ini berfokus untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya melalui pemenuhan 5 dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) yakni *responsiveness, empathy, tangible, reliability* dan *assurance*. Karena dapat dilihat masih adanya ketidakpuasan peserta akan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Masruroh (2018) mendeskripsikan penelitian kualitatif sebagai metode prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif melalui penggambaran suatu fenomena yang diamati. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam pengumpulan data dengan observasi, peneliti menggunakan metode observasi partisipatif dimana peneliti juga berperan sebagai pengamat yang ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung saat penelitian. Pada pengumpulan data melalui wawancara dilakukan melalui metode wawancara semi terstruktur dengan penggunaan teknik *snowball sampling* dalam penentuan informan penelitian. Sedangkan pengumpulan data dengan dokumentasi yang dilakukan berupa rekaman wawancara dan foto di lapangan. Setelah data diperoleh melalui metode wawancara, dokumentasi dan observasi maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif yang dikemukakan

oleh Miles dan Huberman dalam. Analisis model ini memiliki tiga tahap yang terdiri dari reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Gunawan, 2013).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar perbedaan antara harapan dan realita pelayanan yang diterima oleh pelanggan (Ngelon et al., 2018). Berdasarkan hasil pengambilan data yang dilakukan, aplikasi lima dimensi SERVQUAL untuk menyelidik kualitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Analisis Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Untuk mengukur dimensi *tangible* pada upaya mengetahui kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya peneliti menggunakan empat indikator yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, penampilan pegawai dalam melakukan pelayanan dan kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan.

Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya, terdapat berbagai sarana prasarana yang menunjang pelayanan peserta. Fasilitas yang disediakan antara lain yaitu tempat parkir kendaraan, kursi tunggu, musholla, toilet, dan wastafel untuk mencuci tangan. Selain itu juga terdapat fasilitas penunjang yang diadakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi peserta seperti adanya mesin antrian di ruang pelayanan sehingga peserta dapat menunggu antrian sembari duduk di ruang tunggu, Wi-Fi gratis yang dapat digunakan peserta di area gedung, tempat khusus untuk pengisian formulir

yang dilengkapi petunjuk pengisian formulir dan ballpoint untuk menulis, tempat charger HP, serta tersedia kumpulan koran terbaru yang dapat dibaca sembari menunggu antrian dipanggil. Selain itu, Mengingat situasi pandemi yang masih berlangsung, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya juga tetap melaksanakan protokol kesehatan di area gedung. Didepan pintu masuk, disediakan alat pengukur suhu badan dan handsanitizer. Seluruh pegawai dan peserta yang datang juga diwajibkan untuk memakai masker saat berada di dalam gedung BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya. Di ruang tunggu pelayanan setiap kursi diberi stiker jaga jarak sehingga tercipta *social distancing* antar pengunjung. Handsanitizer juga disediakan di tempat pengisian formulir dan di setiap meja *customer service*.

Kenyamanan tempat pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya turut dirasakan oleh peserta. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya yang menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan meningkatkan kenyamanan mereka dalam menerima pelayanan. Salah satunya yaitu pada ruang tunggu peserta yang dilengkapi dengan adanya *air conditioner* atau pendingin ruangan dan pengharum yang dipasang di beberapa sudut ruangan sehingga ruang tunggu peserta senantiasa terasa sejuk dan harum. Namun demikian peneliti juga menemukan adanya keluhan dari salah satu peserta melalui hasil wawancara terhadap kenyamanan fasilitas toilet peserta yang berada di lantai satu. Permasalahan ini disebabkan karena pintu toilet memiliki *gap* atau celah yang cukup lebar dibagian

samping pintu sehingga mengurangi kenyamanan peserta ketika menggunakan fasilitas tersebut.

Selanjutnya dalam melakukan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya, terdapat enam meja customer service dan empat pegawai bidang pelayanan yang siap Memberikan pelayanan kepada peserta maupun calon peserta sesuai kebutuhan (seperti pelayanan kepesertaan, iuran, pengajuan jaminan, permintaan informasi, dan sebagainya) di lantai satu. Sedangkan di lantai dua terdapat 15 pegawai bidang kepesertaan yang bertugas untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan menangani keluhan peserta terhadap layanan yang diberikan. Peneliti juga menemukan bahwasannya seluruh pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa selalu memberikan pelayanan dalam keadaan yang rapi dan mengenakan seragam serta atribut sesuai dengan peraturan yang diterapkan.

Saat ini BPJS Ketenagakerjaan terus mempermudah masyarakat melalui transformasi digital. Guna memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat, BPJS Ketenagakerjaan menyediakan informasi melalui berbagai sosial media seperti instagram dan facebook. Selain itu BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) yang merupakan salah satu *platform* digitalnya. Aplikasi ini sudah tersedia di *Google play store* maupun *App Store*. Dengan adanya aplikasi ini membuat peserta semakin mudah mendapatkan informasi terkait pelayanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil pemenuhan keempat indikator diketahui bahwa pemenuhan dimensi *tangible* di BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya sudah baik.

2) Analisis Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* diukur dari bagaimana BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya membantu peserta dalam memberikan pelayanan secara akurat dan penyampaian informasi yang jelas. Penerapan dimensi *reliability* juga ditunjukkan dari adanya standar operasional pelayanan yang diterapkan dalam segala bentuk kegiatan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya. Standarisasi ini bertujuan agar BPJSTK memiliki kualitas pelayanan yang sama antar cabang satu dengan lainnya Standar operasional ini dinamakan *New Service Blue Print* yang mencakup tiga aspek yakni: 1) *physical evidence* yang meliputi peraturan mengenai *office branding* seperti pengaturan dan tata letak ruang dan instrumen layanan pada *front office*, ruang tunggu, ruang kepesertaan dan sebagainya; 2) *Process* yakni mengenai pembenahan proses pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan; dan 3) *people* yang mencakup pengembangan insan jamsostek untuk menerapkan layanan PRIMA (Peduli, Ringkas, Interaktif, Modern, dan Aktif).

Sesuai standar operasional yang ditetapkan, peserta bisa mendapatkan pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya sesuai dengan jam operasional kantor yakni mulai pukul 08.00 hingga pukul 17.00 setiap hari Senin hingga Jumat (kecuali Hari Libur Nasional). Selain itu BPJS Ketenagakerjaan juga menyediakan pelayanan secara *online* melalui aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) dan web Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan. Melalui

pelayanan ini peserta dapat mendapatkan layanan yang dibutuhkan seperti pengecekan saldo JHT., pembayaran iuran, bahkan melakukan klaim JHT dengan lebih mudah dan cepat tanpa kontak fisik dan tidak perlu mendatangi kantor secara langsung.

Selain itu pemenuhan dimensi *reliability* juga dapat dilihat dari kemampuan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya yang dapat menangani masalah peserta dan kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Dari hasil observasi dan wawancara, peneliti melihat ketika ada peserta yang kesulitan untuk melakukan validasi data melalui aplikasi JMO, pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya mampu menjelaskan tata cara dan tahapan untuk menangani permasalahan peserta dengan baik dan jelas. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya juga mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sehingga pelayanan berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pemenuhan dimensi *reliability* di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya sudah baik.

3) Analisis Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* diukur dari bagaimana respon BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya membantu peserta dalam memberikan jaminan legalitas, jaminan biaya, kepastian, dan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

BPJS Ketenagakerjaan secara umum

memiliki lima jenis program jaminan yakni Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Dalam memberikan jaminan legalitas, segala regulasi dan kebijakan mengenai keseluruhan program BPJS Ketenagakerjaan sendiri telah diatur dalam undang-undang yakni UU No.40 tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial dan UU No.24 tahun 2011 mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) termasuk didalamnya mengenai kepastian biaya dan manfaat yang diberikan sehingga terjamin legalitasnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya sebagai salah satu dari seluruh kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia telah memiliki jaminan legalitas yang kuat untuk menyelenggarakan jaminan sosial bagi seluruh pesertanya. Demikian pula mengenai jaminan biaya dan jaminan tepat waktu dalam pelayanan karena semuanya sudah di atur dalam undang-undang dan diterapkan berdasarkan standar operasional yang berlaku yaitu *new service blue print*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai, disebutkan jika segala jenis transaksi yang dilakukan oleh peserta seperti klaim JHT, klaim JKK, pembayaran iuran bulanan dan lain lain dilakukan hanya secara elektronik melalui kanal kanal pembayaran yang disediakan saja seperti melalui perbankan, *mobile banking*, auto debet, bahkan saat ini peserta bisa melakukan pembayaran melalui dompet digital seperti Shopee, Tokopedia, dan Gopay. Hal ini sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan di seluruh kantor BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia

bahwa seluruh pegawai dilarang melakukan transaksi secara tunai. Dengan demikian, segala jenis pembayaran dan transaksi akan dapat dipertanggungjawabkan dan dapat menghindari terjadinya transaksi ilegal dalam operasional kantor.

BPJS Ketenagakerjaan telah menggunakan sistem *single identity number* yakni menggunakan nomor induk kependudukan (NIK) dalam keseluruhan pelayanan peserta. Dengan adanya sistem ini, hak peserta akan jaminan sosial yang diterima dapat tersalurkan dengan tepat karena data yang tercatat milik masing masing orang sehingga tidak dapat diambil alih atau disalahgunakan oleh pihak lain.

Hasil wawancara dan observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa peserta sudah merasa aman dikarenakan adanya beberapa kamera CCTV dan petugas *security* yang bersiaga diberbagai titik di area BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya. Beberapa peserta bahkan mengatakan bahwa adanya petugas *security* ini sangat membantu karena sejak memasuki gedung, peserta akan langsung dibantu oleh petugas *security* yang siap siaga membukakan pintu dan mengarahkan peserta untuk mendapat layanan sesuai permohonan pelayanan yang diinginkan.

4) Analisis Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* diukur dari bagaimana respon BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya membantu peserta dalam memberikan pelayanan yang optimal yakni pelayanan yang cermat, cepat dan tepat. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan dimensi daya *responsiveness* di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya sudah baik. Hal ini

didukung oleh hasil wawancara peserta dan observasi dilapangan dimana sejak memasuki gedung, sudah ada petugas security yang siap siaga membukakan pintu dan mengarahkan peserta untuk mendapat layanan sesuai permohonan pelayanan yang diinginkan. Kemudian di ruang pelayanan, tersedia enam meja *customer service* yang siap melayani peserta baik secara langsung maupun secara *online*. Pada ruang kepesertaan juga terdapat enam belas pegawai bidang kepesertaan yang dapat membantu melayani permasalahan peserta.

Mengenai daya tanggap pada saat memberikan pelayanan, menurut wawancara dengan salah satu peserta menyatakan bahwa respon pegawai ketika memberikan pelayanan sudah cukup baik karena ketika melakukan verifikasi data pegawai dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh peserta dengan cepat dan jelas. Selain itu peserta lain juga menyebutkan bahwa pemberian solusi yang disampaikan oleh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya diberikan dengan respon yang akurat dan cepat. Dalam hal ini akurat yang dimaksud yakni bahwasanya informasi yang diberikan adalah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada dan mudah dipahami oleh peserta. Sedangkan pemberian respon yang cepat ditujukan agar peserta tidak perlu menunggu waktu yang lama dan masalah yang tak kunjung selesai. Selain itu peneliti juga melihat bahwa pegawai BPJS Ketenagakerjaan mampu melayani peserta dengan tegas, dalam artian ketika terdapat peserta yang ingin melakukan pembayaran secara tunai karena merasa bahwa hal tersebut lebih mudah jika dibandingkan dengan melakukan pembayaran melalui kanal yang

disediakan, petugas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya dengan tegas menolak untuk memenuhi tuntutan pelanggan tersebut karena hal tersebut menyalahi aturan yang ditetapkan perusahaan.

5) Analisis Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi *empathy* diukur dari bagaimana BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya melakukan pelayanan dengan menciptakan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan seperti memberi pelayanan dengan ramah, sopan, menghargai pelanggan serta tidak diskriminatif. Dalam melakukan pelayanan, membantu peserta dalam menyelesaikan segala permasalahan dan kendalanya merupakan prioritas dari pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya. Namun demikian, sikap empati yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan akan sangat berperan penting dalam menunjang kualitas pelayanan yang diterima oleh peserta. Apabila pegawai melayani dengan empati yang kurang, tentu peserta sebagai penerima layanan akan merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan, demikian pula sebaliknya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan peserta sebagai penerima layanan, didapatkan beberapa hasil yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas baik pada bagian pelayanan maupun kepesertaan sudah baik, sopan, cepat, dan tidak diskriminatif. Namun demikian peneliti juga menerima beberapa keluhan mengenai sikap petugas yang memberikan pelayanan yang dinilai kurang ramah. Beberapa peserta memberi kritik bahwa terdapat

beberapa petugas yang menjelaskan informasi dengan intonasi nada yang terkesan tidak ramah dan raut wajah yang jutek serta tidak tersenyum ketika melayani peserta. Dengan demikian, penelitian penerapan dimensi *empathy* di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya menunjukkan hasil yang kurang baik.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, pengumpulan data dan proses wawancara serta dokumentasi yang peneliti lakukan maka dapat dikatakan bahwa aplikasi lima dimensi SERVQUAL untuk menyelidik kualitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya sudah baik. Hal ini terlihat dari adanya pemenuhan empat dimensi dari lima dimensi SERVQUAL yang sudah baik, yakni pada dimensi *tangible*, *reability*, *assurance*, dan *responsiveness*. Sementara pada dimensi *empathy*, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan dimensi tersebut masih kurang baik dan memerlukan perbaikan serta evaluasi lebih lanjut. Oleh karena itu, perlu diadakan perbaikan terhadap beberapa fasilitas pelayanan, evaluasi dan pelatihan terhadap seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa untuk menerapkan pelayanan PRIMA (Peduli, Ringkas, Interaktif, Modern, dan Aktif) sesuai dengan standar operasional yang berlaku agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan lagi.

E. DAFTAR PUSTAKA

Gunawan, I. (2013). Metode penelitian kualitatif. *Jakarta: Bumi Aksara*, 143, 32–49.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Education.

Masruroh, N., Rahmaningtyas, W., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2018). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666–678.
<https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>

Ngelon, A. C., Burhanuddin, B., & Zulkarnain, W. (2018). ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN REGISTRASI ADMINISTRASI. *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(1), 29–36.

Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 117–124.

S Christanto, M Jantje, & Plangiten, N. (2017). Pemenuhan Dimensi-dimensi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 2(044).

S Kamaruddin. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya* (Ridwan, Ed.). Penerbit Ombak.

Sari, D. P., & Achsa, A. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Jasa Terhadap

Kepuasan Pelanggan Pada BPJS
Ketenagakerjaan Cabang Magelang.
*Jurnal Bisnismen: Riset Bisnis Dan
Manajemen*, 2(3), 15–27.

Sinambela, L. P., & dkk. (2014). *Reformasi
Pelayanan Publik: teori, kebijakan,
dan implementasi*. Bumi Aksara.