# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Seluruh warga Indonesia harus dijamin hak atas pekerjaan dan penghidupannya yang layak. Namun, sampai saat ini persoalan yang mendasar adalah pekerjaan dan penghidupan yang belum layak. Adanya jaminan sosial diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan pekerja. Menurut Undang-undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup dan pekerjaan yang layak.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesia yang sudah menjadi hak dasar manusia (Solechan, 2019). Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011 BPJS dibagi menjadi 2, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan sendiri memiliki 5 program yang diselenggarakan, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan yang terbaru Jaminan Kehilangan Pekerjaan. Diantara 5 program tersebut, program yang memiliki manfaat yang besar bagi peserta adalah Jaminan Hari Tua (Sholiha and Warsono, 2018). Pada masa pandemi covid-19 terjadi peningkatan klaim Jaminan Hari Tua, hal tersebut dikarenakan banyaknya masyarakat yang kehilangan pekerjaan akibat perusahaan yang berhenti beroperasional. Sehingga manfaat Jaminan Hari Tua ini menjadi pemasukan atau tabungan bagi mereka guna menjamin kelangsungan hidup.

Pandemi covid-19 yang terjadi di Indonesia sejak tahun 2020 tentunya masih dirasakan sampai saat ini. Pemerintah sebagai penyelenggara negara tetap harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat walaupun dalam kondisi pandemi. Hal ini dilakukan agar masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan tanpa ada alasan bahwa pelayanan tidak dapat diberikan karena kondisi pandemi covid-19. Menyikapi hal tersebut, pemerintah perlu melakukan berbagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi. Pelayanan yang baik sangat dibutuhkan, karena dengan adanya pelayanan yang baik dan respon yang positif dari masyarakat berupa kepuasan, maka akan membentuk suatu kenyamanan yang berujung loyalitas masyarakat. Salah satu yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi adalah dengan melalui pemanfaatan teknologi internet. Teknologi internet pada era globalisasi saat ini menjadi salah satu hal yang penting bagi kehidupan manusia. Kemajuan teknologi internet dapat memberikan manfaat yang besar untuk kepentingan masyarakat. Salah satu tujuan dari adanya teknologi internet ini adalah agar mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik.

BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan hukum publik yang bergerak di bidang pelayanan publik, menjadi salah satu sektor yang terdampak karena tidak bisa memberikan pelayanan yang optimal pada masa pandemi. Dalam membentuk sebuah pelayanan yang optimal, setiap perusahaan memiliki cara masing-masing. Begitupun dengan BPJS Ketenagakerjaan yang mempunyai inovasi baru agar tetap bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta pada masa pandemi. Sejak 23 Maret 2020 BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan layanan terbaru yaitu LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik). Hal ini bertujuan untuk tetap memberikan layanan yang optimal namun tetap mengikuti pedoman protokol kesehatan di masa pandemi ini.

Hadirnya Lapak Asik ini juga dapat membuat peserta lebih mudah dalam melakukan proses klaim secara *online* yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Namun, adanya kemudahan tersebut tentunya ada dampak yang terjadi pada peserta. Menurut pengamatan peneliti selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di BPJS Ketenagakerjaan Jombang kemarin, masih ada beberapa peserta yang Gagap Teknologi, jaringan internet yang lambat, handphone yang kurang memadai, dan terkadang laman Lapak Asik yang error sehingga membuat peserta harus mengisi ulang data dari awal. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan peserta yang melakukan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik.

Tabel 1. 1 Klaim JHT *Online* dan *Onsite* September sampai November 2022

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Bulan** | **Klaim JHT *Online*** | **Klaim JHT *Onsite*** |
| 1. | September 2022 | 313 | 280 |
| 2. | Oktober 2022 | 285 | 300 |
| 3. | November 2022 | 333 | 176 |
|  | **Total** | **931** | **756** |

Sumber : Data Klaim JHT *Online* dan *Onsite* September sampai November 2022 BPJS Ketenagakerjaan Jombang

Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan Jombang seperti yang terlihat pada tabel 1.1, diketahui jumlah klaim JHT *Online* melalui Lapak Asik pada September sampai November mencapai 931 peserta. Sedangkan untuk klaim JHT *Onsite* pada September sampai November ada 756 peserta. Dari data tersebut bisa dilihat bahwa peserta lebih banyak klaim JHT *Online* melalui Lapak Asik. Namun perbedaannya tidak signifikan, karena masih banyak peserta yang melakukan klaim JHT *Onsite*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan peserta terhadap pelayanan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Jombang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan peserta terhadap pelayanan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Jombang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan peserta terhadap pelayanan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Jombang.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Mengetahui kepuasan peserta berdasarkan aspek *Reliability* (Kehandalan) terhadap pelayanan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Jombang.

Mengetahui kepuasan peserta berdasarkan aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap pelayanan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Jombang.

Mengetahui kepuasan peserta berdasarkan aspek *Assurance* (Jaminan) terhadap pelayanan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Jombang.

Mengetahui kepuasan peserta berdasarkan aspek *Empathy* (Empati) terhadap klaim JHT *online* melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Jombang.

Mengetahui kepuasan peserta berdasarkan aspek *Tangibles* (Wujud Nyata) terhadap pelayanan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Jombang

## Manfaat Penelitian

* + - 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi tambahan dalam memperkuat hasil-hasil studi yang berkaitan dengan kepuasan peserta dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

* + - 1. Manfaat Praktis

Bagi Penulis

Penulis dapat mempraktikkan teori yang didapat secara langsung di lapangan dan melihat secara langsung kejadian yang terjadi dilapangan.

Bagi BPJS Ketenagakerjaan

Dapat dijadikan sarana pertimbangan peningkatan mutu layanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat dijadikan tolak ukur dalam memberikan feedback/balasan terhadap sesuatu pelayanan yang didapatkan.