AL-DYAS
Jurnal Inovasi dan Pengabdian kepada Masyarakat
p-ISSN : 2964-4992
e-ISSN : 2964-4984
Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.
https://doi.org/10.58578/aldyas.v5i1.8968

KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KOTA PADANG

Service Quality of Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan in Padang City

Gustia Sari & Sinta Westika Putri
Universitas Negeri Padang
gustiasari02@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Dec 22, 2025	Jan 13, 2026	Dec 25, 2026	Jan 30, 2026

Abstract

Public service quality is a crucial aspect in building public trust and satisfaction, including in the administration of employment social security by BPJS Ketenagakerjaan Padang City, which is required to provide high-quality, effective, and responsive services to participants' needs. This study aimed to analyze the service quality of BPJS Ketenagakerjaan Padang City based on service quality dimensions and to identify the factors that influence this quality. A qualitative approach was employed, with data collected through interviews, observations, and documentation, and subsequently analyzed using NVivo 15 software through Hierarchy Chart and Project Map visualizations within a descriptive analytical framework. The findings show that the service quality of BPJS Ketenagakerjaan Padang City has met most of Zeithaml's service quality principles, covering the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, service quality has not yet been fully optimal, as constraints are still encountered in the form of system disruptions, delays in claim processing, document discrepancies, participants' lack of understanding of regulations, and uneven speed of service and empathetic attitudes among officers. The study also

Al-DYAS is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

finds that Moenir's five key factors—awareness, regulations, organization, officers' abilities and skills, and service facilities—make significant contributions both as supporting and inhibiting elements in service delivery. These findings underscore that BPJS Ketenagakerjaan's service quality plays an important role in enhancing participants' satisfaction and perceptions, while also indicating that the assurance and empathy dimensions still require strengthening so that services become more adaptive and better able to meet participants' expectations.

Keywords: Service Quality; BPJS Ketenagakerjaan; Public Services; Participant Satisfaction; Service Quality Dimensions

Abstrak: Kualitas pelayanan publik merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang yang dituntut memberikan pelayanan berkualitas, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan peserta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang berdasarkan dimensi kualitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis dengan bantuan perangkat lunak NVivo 15 melalui visualisasi *Hierarchy Chart* dan *Project Map* dalam kerangka analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang telah memenuhi sebagian besar prinsip kualitas pelayanan menurut Zeithaml, meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun, kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih dijumpai kendala berupa gangguan sistem, keterlambatan proses klaim, ketidaksesuaian dokumen, ketidakpahaman peserta terhadap regulasi, serta ketidakmerataan kecepatan layanan dan sikap empatik petugas. Penelitian ini juga menemukan bahwa lima faktor utama menurut Moenir, yaitu faktor kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan keterampilan petugas, serta sarana pelayanan, memberikan kontribusi signifikan baik sebagai pendukung maupun hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan. Temuan tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan persepsi peserta, sekaligus menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *empathy* masih memerlukan penguatan agar pelayanan menjadi lebih adaptif dan mampu memenuhi harapan peserta secara optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; BPJS Ketenagakerjaan; Pelayanan Publik; Kepuasan Peserta; Dimensi Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang berhubungan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 secara tegas mengamanatkan negara untuk menjamin kesejahteraan seluruh warga negara melalui penyediaan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan berkelanjutan (Rizky et al., 2025). Efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga

kualitas pelayanan menjadi indikator penting kinerja lembaga public (Harahap, 2023). Seiring dengan perkembangan zaman, globalisasi, dan kemajuan teknologi informasi, masyarakat semakin kritis dan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang lambat, prosedur yang berbelit-belit, serta kurangnya transparansi sering kali menjadi sumber keluhan publik. Sehingga itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan yang tidak dapat dihindari. Pemerintah dituntut untuk terus melakukan pembenahan, inovasi, dan evaluasi agar pelayanan yang diberikan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas kepentingan umum, kepastian hukum, dan profesionalitas.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan diwajibkan menetapkan dan menerapkan standar pelayanan yang jelas dan terukur. Ketentuan tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Menurut Mohamad dalam (Hardiyansyah, 2018), permasalahan utama dalam pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan kualitas pelayanan itu sendiri, terutama menyangkut prosedur yang rumit, waktu pelayanan yang lama, serta biaya yang relatif tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama lembaga publik. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya menekankan pada kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga pada kejelasan informasi, sikap aparatur, serta kemudahan akses bagi masyarakat. (Pasolong, 2017) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan publik harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan suatu instansi dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan publik. Maka dari itu, kualitas pelayanan publik perlu terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan salah satu lembaga publik yang memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan sosial bagi tenaga kerja di Indonesia. Keberadaan BPJS Ketenagakerjaan didasarkan pada Pasal 34 ayat (2) UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan berbagai program perlindungan sosial, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT),

Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Melalui program-program tersebut, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan mampu memberikan rasa aman dan kepastian bagi pekerja dalam menghadapi berbagai risiko sosial ekonomi. BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang sebagai unit pelaksana di daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas kepada seluruh peserta, baik pekerja formal maupun informal. Kualitas pelayanan menjadi aspek krusial karena sebagian besar proses pelayanan dilakukan secara langsung oleh petugas kepada peserta. Menurut (Pagan et al., 2023), kualitas pelayanan dikatakan baik apabila penyedia jasa mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menjadi hal yang sangat penting dalam mewujudkan visi lembaga, yaitu jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia.

Namun demikian, dalam praktiknya BPJS Ketenagakerjaan masih menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan. Salah satu indikasi permasalahan tersebut dapat dilihat dari penurunan jumlah peserta dan perusahaan terdaftar di Provinsi Sumatera Barat dalam beberapa tahun terakhir. Data kepesertaan menunjukkan bahwa pada tahun 2023 jumlah peserta jaminan sosial tenaga kerja mencapai 710.474 orang, kemudian menurun menjadi 608.902 orang pada tahun 2024, dan kembali turun menjadi 522.429 orang pada tahun 2025. Penurunan juga terjadi pada jumlah perusahaan terdaftar, dari 18.272 perusahaan pada tahun 2023 menjadi 15.037 perusahaan pada tahun 2025. Penurunan jumlah peserta dan perusahaan ini menunjukkan adanya dinamika dalam kepesertaan jaminan sosial yang dapat dipengaruhi oleh kondisi ekonomi, tingkat kepatuhan perusahaan, mobilitas tenaga kerja, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang kurang optimal berpotensi menurunkan minat masyarakat dan perusahaan untuk tetap menjadi peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan.

Selain penurunan kepesertaan, dinamika pelayanan juga tercermin dari fluktuasi jumlah klaim pada berbagai program BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang. Data klaim periode 2023–2025 menunjukkan bahwa klaim JHT mendominasi pada tahun 2023 dengan jumlah 34.723 klaim, kemudian menurun pada tahun 2024 dan 2025 akibat perubahan regulasi pencairan. Sebaliknya, klaim JKK dan JKP mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2025, yang menunjukkan meningkatnya risiko kecelakaan kerja serta pemutusan hubungan kerja. Kondisi ini berdampak langsung pada beban pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1. berikut.

Tabel 1. Data Peserta Klaim Program BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang Periode 2023–2025

Tahun	JHT	JKK	JKM	JP	JKP
2023	34.723	1.250	285	666	1.929
2024	20.588	1.754	367	732	344
2025	20.832	6.872	397	334	2.117

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang

Dari tabel 1 diatas menunjukkan bahwa program JHT tetap menjadi klaim yang paling dominan, meskipun mengalami penurunan signifikan dari tahun 2023 ke 2024 akibat perubahan regulasi pencairan. Pada tahun 2024 terjadi pergeseran pola klaim, di mana klaim JKK, JKM, dan JP cenderung meningkat, menandakan meningkatnya kesadaran terhadap perlindungan risiko kerja dan jaminan sosial jangka panjang. Sementara itu, klaim JKP mengalami penurunan tajam yang mengindikasikan kondisi ketenagakerjaan yang relatif lebih stabil. Pada tahun 2025, klaim JHT kembali meningkat secara terbatas, menunjukkan bahwa kebutuhan peserta terhadap jaminan hari tua tetap tinggi meskipun berada dalam batasan kebijakan yang berlaku.

Meningkatnya jumlah klaim pada program tertentu menuntut kesiapan sumber daya manusia, sistem pelayanan, dan pengelolaan administrasi yang baik. Berdasarkan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, masih ditemukan permasalahan pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran empiris serta memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Rumusan masalah pada penelitian ini terdapat dua hal yaitu: 1) Bagaimana Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang? 2) Apa saja Faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang?. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang berdasarkan dimensi kualitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan

untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang berdasarkan pengalaman, persepsi, serta pandangan para informan. Menurut (Sudaryono, 2018), penelitian deskriptif dalam pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali makna, proses, dan dinamika pelayanan publik yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Sejalan dengan pendapat (Idrus, 2019), penelitian kualitatif menekankan pada pengumpulan data dalam bentuk kata-kata, narasi, dan dokumen, bukan angka-angka statistik. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengkaji kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang secara komprehensif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Fokus penelitian tersebut diarahkan untuk melihat sejauh mana pelayanan BPJS Ketenagakerjaan mampu memenuhi kebutuhan peserta. Selain itu, pendekatan ini juga digunakan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelayanan serta dampaknya terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.

Penelitian ini dilakukan selama dua bulan yaitu 1 Desember 2025 sampai 9 Januari 2026. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut memiliki karakteristik pelayanan publik yang relevan dengan fokus penelitian. Menurut Wahidmurni, lokasi penelitian tidak hanya mencakup aspek geografis, tetapi juga mencakup aktivitas sosial dan interaksi yang terjadi di dalamnya. BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang dipilih karena menunjukkan adanya dinamika kepesertaan, fluktuasi jumlah klaim, serta berbagai permasalahan pelayanan yang menarik untuk diteliti secara mendalam. Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Menurut (Sugiyono, 2019) menjelaskan bahwa purposive sampling digunakan untuk memperoleh data dari individu yang paling memahami permasalahan penelitian. Informan penelitian terdiri dari Kepala Bidang Pelayanan, Penata Pelayanan, Customer Service, serta peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang. Keberagaman informan tersebut diharapkan mampu memberikan sudut pandang yang komprehensif terkait kualitas pelayanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, arsip, dan literatur yang relevan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sesuai fokus penelitian. Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2019), wawancara merupakan proses pertukaran informasi dan ide melalui tanya jawab untuk memperoleh makna yang mendalam mengenai suatu topik. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang untuk memahami situasi dan kondisi pelayanan secara nyata. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi melalui dokumen, foto, arsip, dan peraturan yang relevan (Fadli & Rijal, 2021). Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak NVivo untuk mempermudah pengelolaan dan pengkodean data kualitatif. Menurut (Sutopo, 2021), NVivo membantu peneliti dalam mengelola proyek analisis data kualitatif secara sistematis. Tahapan analisis meliputi impor data, proses coding, visualisasi hasil analisis, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Rahadi, 2020). Melalui tahapan tersebut, diharapkan diperoleh temuan yang valid dan mendalam terkait kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.

HASIL

Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Padang

BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran strategis sebagai penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada tenaga kerja, baik formal maupun informal. Kualitas pelayanan menjadi aspek penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak peserta serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga jaminan sosial. Sebagai garda terdepan pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang melayani administrasi kepesertaan, klaim, serta penyediaan informasi program jaminan sosial. Dinamika kebutuhan peserta, penerapan sistem pelayanan berbasis digital, serta tingginya jumlah peserta menjadi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan. Persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesesuaian antara kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan peserta.. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang penting dilakukan sebagai bahan evaluasi dan dasar

peningkatan pelayanan di masa mendatang. Untuk memperoleh gambaran umum mengenai persepsi peserta, peneliti melakukan analisis *word frequency query* menggunakan NVivo 15. Hasil analisis ditampilkan dalam bentuk *word cloud* yang menunjukkan kata-kata dominan dalam hasil wawancara.



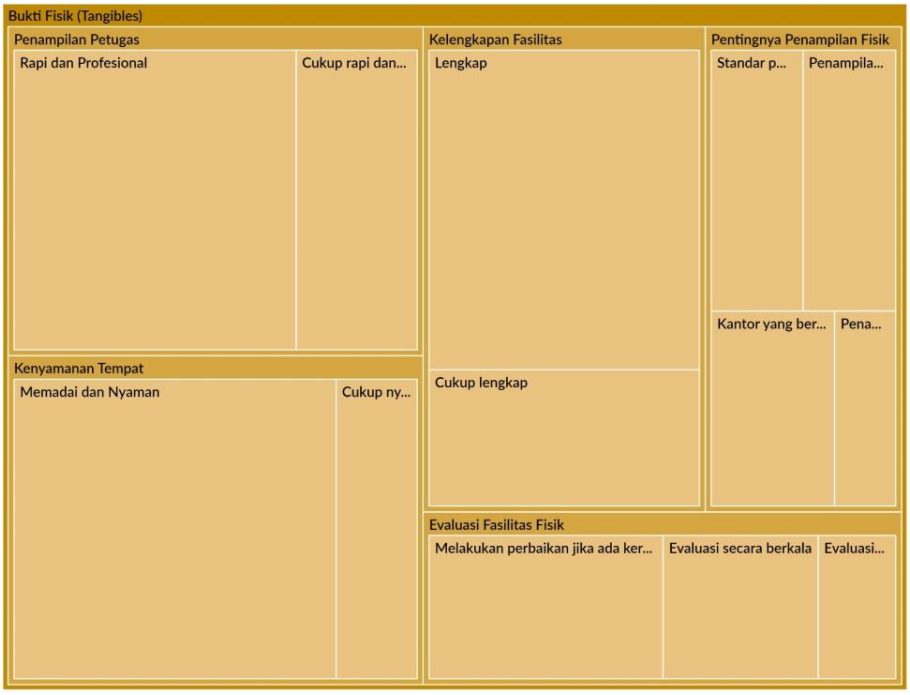
Gambar 1. Word Cloud Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan *word cloud*, kata "petugas" muncul paling dominan dengan frekuensi 3,98%, diikuti kata "peserta" dan "pelayanan". Temuan ini menunjukkan bahwa peran petugas menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.

1. Penampilan Fisik Kantor

Penampilan fisik kantor berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas pelayanan, kenyamanan ruang, serta penampilan dan kerapian petugas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang telah berupaya memenuhi standar pelayanan prima melalui penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai dan lingkungan kantor yang tertata dengan baik. Untuk memperdalam analisis, peneliti menggunakan *Hierarchy Chart* NVivo 15.



Gambar 2. Hierarchy Chart Penampilan Fisik Kantor

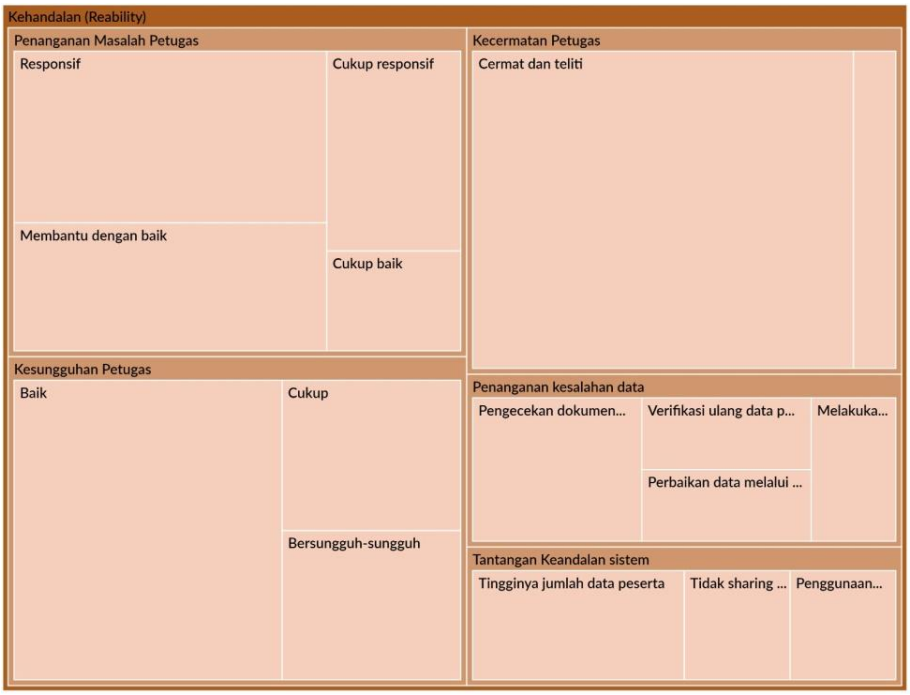
Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 2, aspek fasilitas dan kebersihan kantor menjadi indikator yang paling dominan. Evaluasi fasilitas dilakukan secara rutin dua kali dalam setahun dan disertai pemantauan berkala. Hasil wawancara dengan informan internal menunjukkan bahwa pihak BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang melakukan evaluasi fasilitas secara rutin sebanyak dua kali dalam setahun. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan seluruh sarana dan prasarana tetap berfungsi dengan baik dan sesuai kebutuhan peserta. Apabila ditemukan kerusakan atau ketidaksesuaian fasilitas, perbaikan akan segera dilakukan agar tidak mengganggu kelancaran pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam menjaga kualitas lingkungan fisik pelayanan. Selain itu, penataan ruang pelayanan juga disesuaikan dengan kebutuhan peserta, termasuk penyediaan jalur khusus bagi lansia dan penyandang disabilitas.

Berdasarkan persepsi peserta, penampilan fisik kantor memberikan kesan profesional dan terpercaya. Peserta menilai petugas BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang tampil rapi, sopan, dan menggunakan atribut kerja yang sesuai dengan ketentuan. Penampilan petugas yang profesional turut memperkuat kepercayaan peserta terhadap pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, dimensi penampilan fisik kantor dinilai berada pada kategori baik dan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan peserta dalam menerima pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.

2. Keandalan Pelayanan

Keandalan pelayanan merujuk pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Aspek ini mencakup kecermatan petugas, kesungguhan dalam bekerja, serta kemampuan menangani kesalahan data dan permasalahan peserta. Analisis keandalan pelayanan dilakukan menggunakan *Hierarchy Chart* NVivo 15.



Gambar 3. Hierarchy Chart Keandalan Pelayanan

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

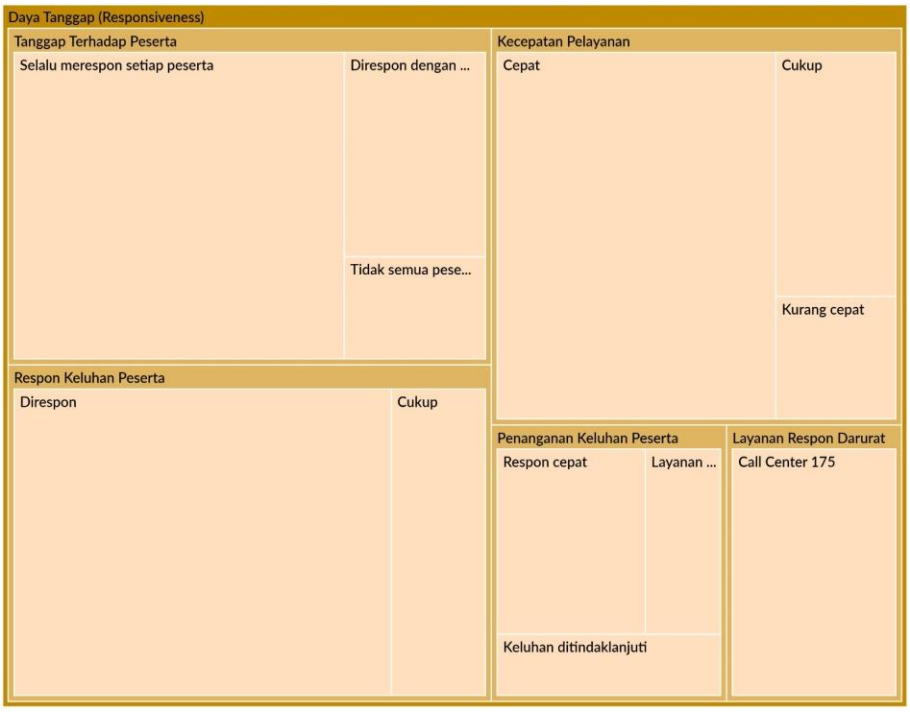
Berdasarkan Gambar 3, petugas dinilai bekerja cukup teliti dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis *Hierarchy Chart* menunjukkan bahwa apabila terjadi kesalahan data, petugas melakukan penanganan secara sistematis melalui tahapan wawancara, pengecekan dokumen, perbaikan data, serta verifikasi ulang. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa data peserta yang diproses benar dan sesuai dengan ketentuan. Petugas juga berupaya memberikan penjelasan secara rinci kepada peserta terkait penyebab dan solusi atas permasalahan yang terjadi. Hal ini menunjukkan adanya kesungguhan dan tanggung jawab petugas dalam menjaga keandalan pelayanan.

Meskipun demikian, keandalan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, terutama yang berkaitan dengan sistem dan tingginya volume pelayanan. Keterbatasan akses data eksternal serta gangguan sistem sesekali dapat memengaruhi kecepatan dan ketepatan

pelayanan. Namun, secara umum peserta menilai bahwa petugas tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam kondisi tersebut. Dengan demikian, keandalan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang berada pada kategori baik, meskipun masih memerlukan peningkatan pada aspek efisiensi sistem pendukung pelayanan.

3. Respon Pelayanan

Respon pelayanan berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan peserta. Dimensi ini menjadi penting karena memengaruhi kepuasan peserta secara langsung, baik melalui pelayanan tatap muka maupun layanan pendukung lainnya. Untuk mengetahui respon pelayanan secara lebih mendalam, digunakan *Hierarchy Chart* NVivo 15.



Gambar 4. Hierarchy Chart Respon Pelayanan

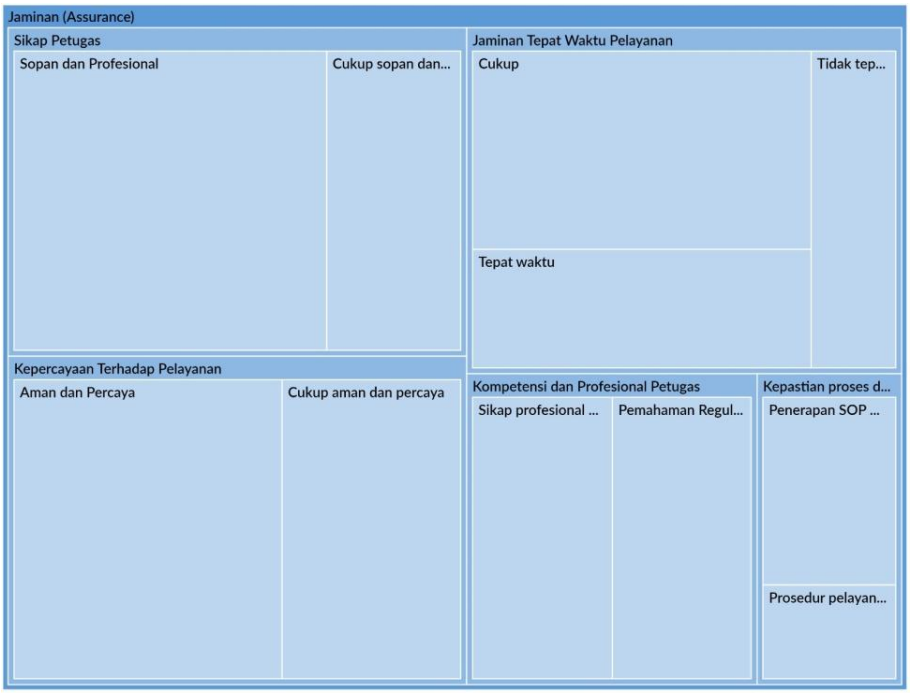
Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 4, persepsi peserta terhadap kecepatan pelayanan bervariasi. Sebagian peserta menilai pelayanan cepat, sementara lainnya menilai cukup cepat atau kurang cepat pada kondisi tertentu. Ketepatan waktu pelayanan dinilai bervariasi, mulai dari tepat waktu hingga cukup tepat waktu. Kepastian proses dan pemenuhan hak peserta terjamin melalui SOP dan prosedur pelayanan yang jelas. Tingkat kepercayaan peserta terhadap pelayanan tergolong baik, meskipun sebagian masih berada pada kategori cukup. Kompetensi dan sikap profesional petugas turut memperkuat rasa aman peserta. Secara umum, aspek

kepercayaan pelayanan berada pada kategori cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam konsistensi ketepatan waktu.

4. Kepercayaan Pelayanan

Kepercayaan pelayanan mencerminkan keyakinan peserta terhadap kepastian proses, ketepatan waktu, serta kompetensi dan profesionalisme petugas. Kepercayaan terbentuk ketika peserta merasa aman dan yakin bahwa hak-haknya dipenuhi sesuai dengan prosedur yang berlaku. Analisis kepercayaan pelayanan dilakukan menggunakan *Hierarchy Chart* NVivo 15.



Gambar 5. Hierarchy Chart Kepercayaan Pelayanan

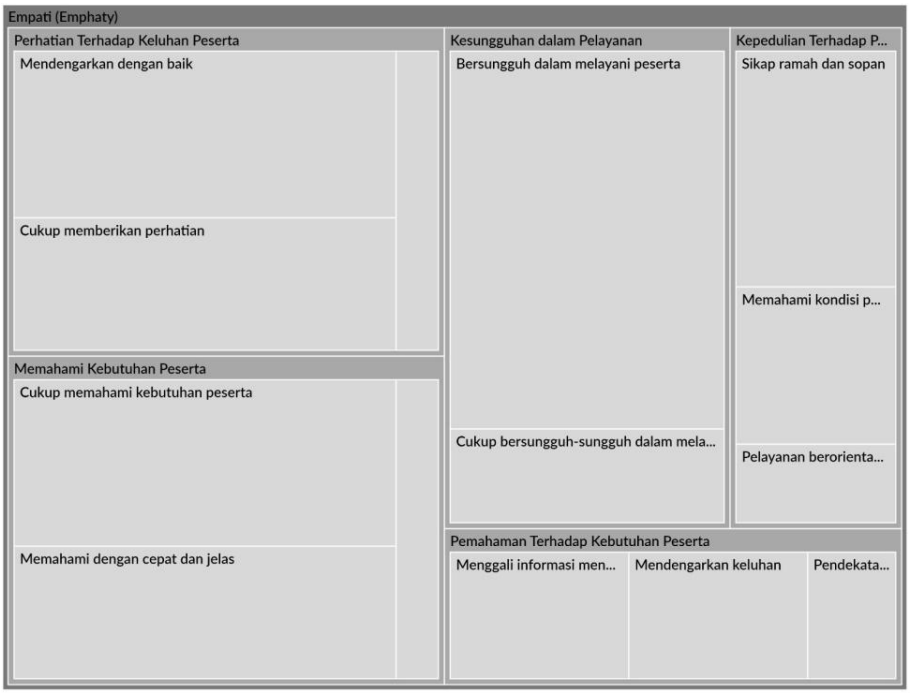
Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 5, kepastian proses pelayanan dinilai baik karena didukung oleh SOP yang jelas dan transparan. Namun, ketepatan waktu penyelesaian layanan masih dirasakan bervariasi oleh peserta. Kompetensi dan sikap profesional petugas turut meningkatkan rasa aman peserta. Hal ini menegaskan ketepatan waktu pelayanan dinilai bervariasi, mulai dari tepat waktu hingga cukup tepat waktu. Kepastian proses dan pemenuhan hak peserta terjamin melalui SOP dan prosedur pelayanan yang jelas. Tingkat kepercayaan peserta terhadap pelayanan tergolong baik, meskipun sebagian masih berada pada kategori cukup. Kompetensi dan sikap profesional petugas turut memperkuat rasa aman

peserta. Secara umum, aspek kepercayaan pelayanan berada pada kategori cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam konsistensi ketepatan waktu.

5. Perhatian Pelayanan

Perhatian pelayanan berkaitan dengan empati petugas dalam memahami kebutuhan peserta, mendengarkan keluhan, serta menunjukkan sikap peduli selama proses pelayanan. Dimensi ini menekankan pentingnya hubungan interpersonal antara petugas dan peserta. Untuk menganalisis aspek perhatian pelayanan, digunakan *Hierarchy Chart* NVivo 15.



Gambar 6. Hierarchy Chart Perhatian Pelayanan

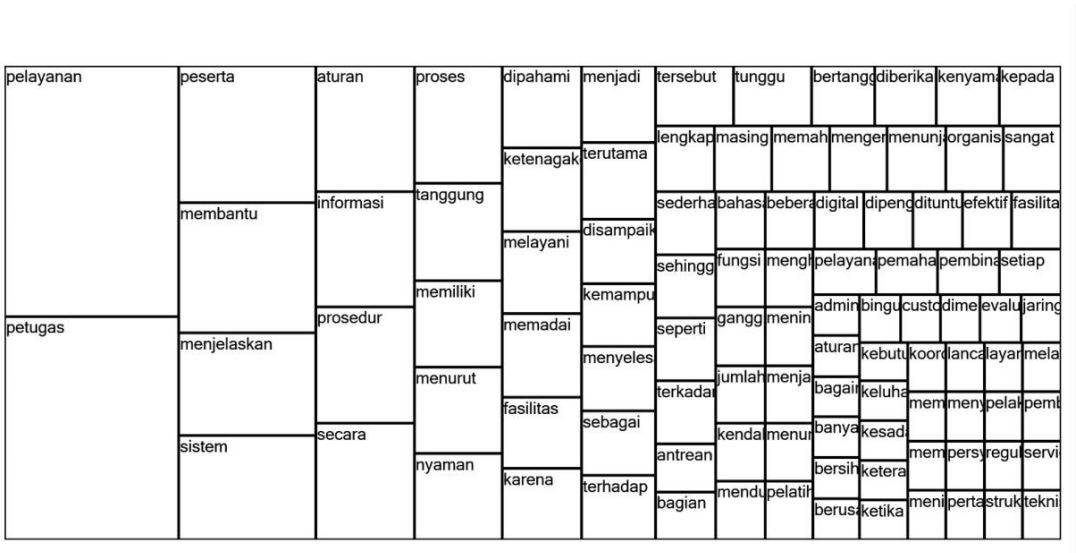
Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 6, petugas dinilai telah memberikan perhatian terhadap keluhan peserta dan menunjukkan sikap ramah serta sopan. Pemahaman terhadap kebutuhan peserta dan kesungguhan dalam pelayanan dinilai baik, meskipun belum sepenuhnya konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah memberikan perhatian terhadap keluhan peserta dengan baik, meskipun pada beberapa kasus masih dinilai cukup. Pemahaman terhadap kebutuhan peserta menunjukkan variasi, dari cukup hingga baik. Kesungguhan dan kepedulian petugas terlihat melalui sikap ramah, sopan, dan pendekatan tatap muka. Secara keseluruhan, aspek perhatian pelayanan berada pada kategori baik, namun masih memerlukan peningkatan konsistensi agar empati dan pemahaman peserta dapat dirasakan secara merata.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang

Kualitas pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pelayanan yang diterima peserta, tetapi juga oleh berbagai faktor yang bekerja selama proses pelayanan berlangsung. Faktor-faktor tersebut membentuk pengalaman peserta sejak awal mengakses layanan hingga seluruh proses pelayanan selesai diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi antara petugas, sistem, aturan, serta sarana pendukung pelayanan.

Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu kesadaran petugas, aturan pelayanan, sistem organisasi, kemampuan dan keterampilan petugas, serta sarana pelayanan. Kelima faktor tersebut saling berkaitan dan menjadi fondasi dalam menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan peserta. Apabila salah satu faktor tidak berjalan secara optimal, maka akan berdampak pada kelancaran pelayanan dan kepuasan peserta. Untuk memperoleh gambaran awal mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, peneliti melakukan analisis *word frequency query* menggunakan aplikasi NVivo 15.



Gambar 7. Word Tree Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang

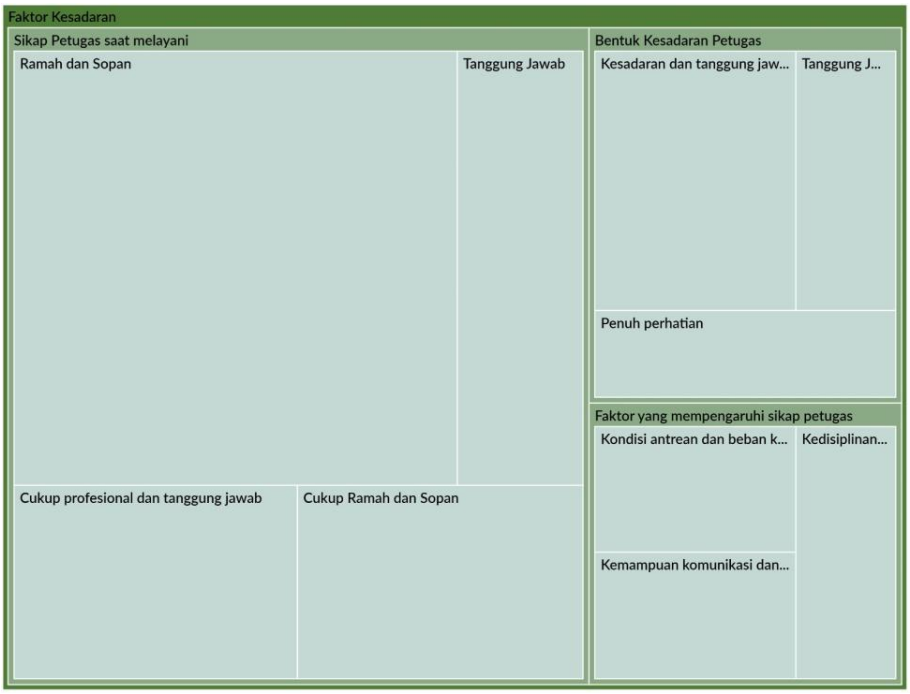
Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 7, kata "pelayanan" muncul paling dominan dengan frekuensi 4,11%, diikuti oleh kata "petugas" dan "peserta". Hal ini menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan sangat dipengaruhi oleh peran petugas serta interaksi yang terjalin antara petugas dan peserta selama proses pelayanan berlangsung.

1. Kesadaran Petugas

Kesadaran petugas merupakan faktor mendasar yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Kesadaran dimaknai sebagai sikap mental dan moral aparatur dalam memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat. Petugas yang memiliki kesadaran tinggi akan melaksanakan pelayanan tidak hanya sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Untuk memperoleh gambaran mengenai kesadaran petugas, peneliti menggunakan analisis *Hierarchy Chart* NVivo 15.



Gambar 8. Hierarchy Chart Kesadaran Petugas

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

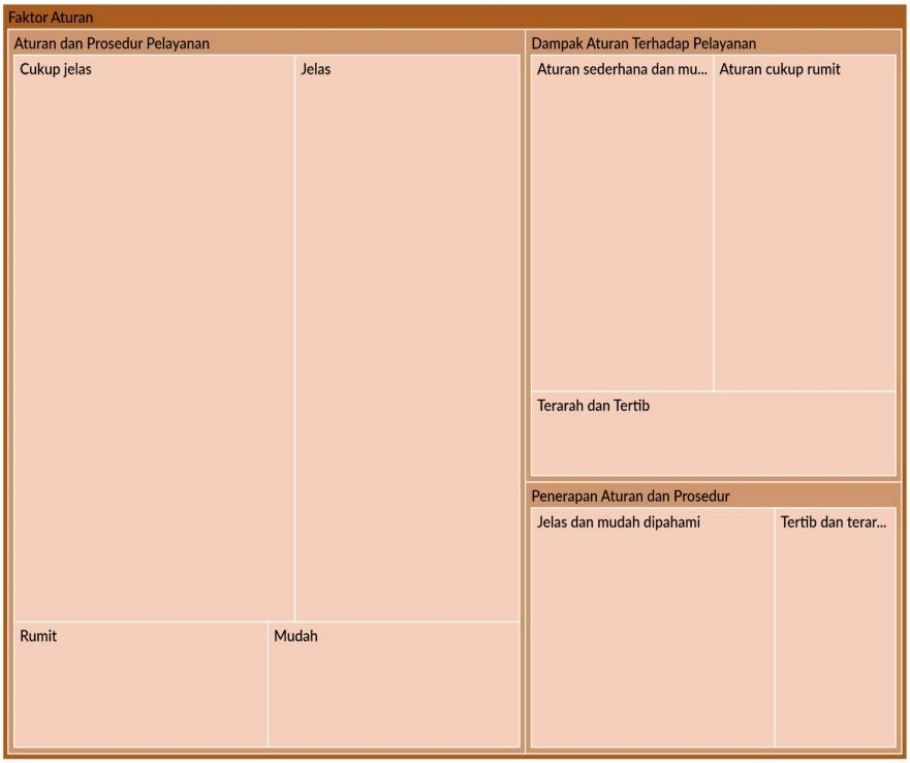
Berdasarkan Gambar 8, kesadaran petugas tercermin dari sikap ramah, sopan, dan profesional saat melayani peserta. Sebagian besar peserta menilai bahwa petugas telah menunjukkan tanggung jawab dan kepedulian yang baik, meskipun dalam beberapa situasi tertentu sikap pelayanan masih dinilai cukup ramah. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran petugas berada pada kategori baik, namun belum sepenuhnya konsisten dalam setiap kondisi pelayanan.

Selain sikap, kesadaran petugas juga tercermin dari bentuk tanggung jawab dan perhatian dalam menyelesaikan pelayanan. Petugas umumnya berupaya menuntaskan proses

pelayanan sesuai prosedur, memberikan penjelasan kepada peserta, serta membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Namun, kondisi antrean yang padat dan beban kerja yang tinggi pada waktu tertentu memengaruhi intensitas interaksi petugas dengan peserta. Secara keseluruhan, kesadaran petugas memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan, meskipun masih memerlukan peningkatan konsistensi.

2. Aturan Pelayanan

Aturan pelayanan merupakan pedoman kerja yang mengatur alur, prosedur, serta mekanisme pelayanan yang harus dipatuhi oleh petugas dan peserta. Kejelasan aturan sangat penting karena memberikan kepastian pelayanan serta meminimalkan kesalahan dan kebingungan dalam proses pelayanan. Untuk menganalisis aturan pelayanan, peneliti menggunakan *Hierarchy Chart* NVivo 15.



Gambar 9. Hierarchy Chart Aturan Pelayanan

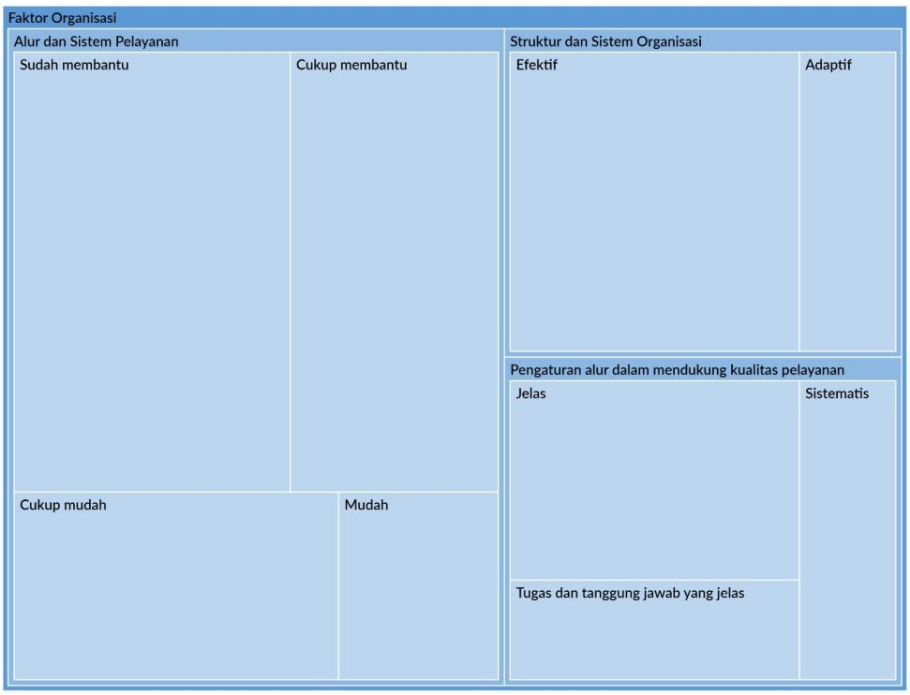
Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 9, sebagian besar peserta menilai bahwa aturan dan prosedur pelayanan tergolong cukup jelas hingga jelas. Prosedur pelayanan juga dinilai relatif mudah diikuti, sehingga membantu peserta memahami tahapan pelayanan yang harus dilalui. Namun demikian, masih terdapat peserta yang menganggap aturan pelayanan cukup rumit, terutama terkait persyaratan administrasi dan kelengkapan dokumen. Aturan pelayanan yang jelas dan

sederhana berdampak positif terhadap kelancaran proses pelayanan, karena peserta dapat mengikuti alur pelayanan dengan baik. Sebaliknya, aturan yang dirasa rumit berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan dan kebutuhan penjelasan ulang oleh petugas. Oleh karena itu, meskipun aturan pelayanan telah berjalan dengan baik, upaya penyederhanaan dan peningkatan kejelasan masih diperlukan agar pelayanan menjadi lebih efektif dan responsif.

3. Sistem Organisasi

Sistem organisasi merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan dengan pengaturan struktur organisasi, pembagian tugas, serta alur kerja pelayanan. Sistem organisasi yang tertata dengan baik akan mendukung koordinasi antarpetugas dan kelancaran proses pelayanan kepada peserta. Untuk mengetahui sistem organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang, peneliti menggunakan *Hierarchy Chart* NVivo 15.



Gambar 10. Hierarchy Chart Sistem Organisasi

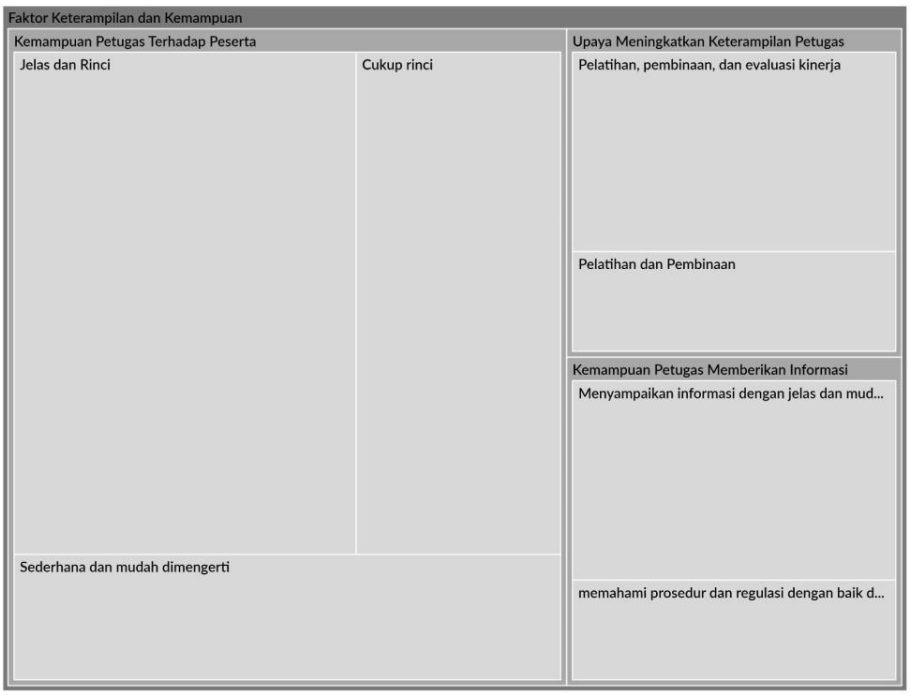
Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 10, alur dan mekanisme pelayanan dinilai membantu hingga cukup membantu peserta. Tahapan pelayanan dinilai mudah hingga cukup mudah diikuti, sehingga peserta dapat memahami proses pelayanan tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan telah dirancang secara sistematis dan terarah.

Selain itu, pembagian tugas dan tanggung jawab petugas dinilai cukup jelas, sehingga pelayanan dapat berjalan tertib dan mengurangi potensi tumpang tindih pekerjaan. Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang juga dinilai adaptif terhadap kebutuhan pelayanan. Dengan demikian, sistem organisasi memberikan kontribusi yang baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

4. Kemampuan dan Keterampilan Petugas

Kemampuan dan keterampilan petugas merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan, terutama dalam hal penyampaian informasi dan penyelesaian permasalahan peserta. Petugas yang memiliki kompetensi memadai akan mampu memberikan pelayanan secara jelas, tepat, dan profesional. Untuk menganalisis faktor ini, peneliti menggunakan *Hierarchy Chart* NVivo 15.



Gambar 11. Hierarchy Chart Kemampuan dan Keterampilan Petugas

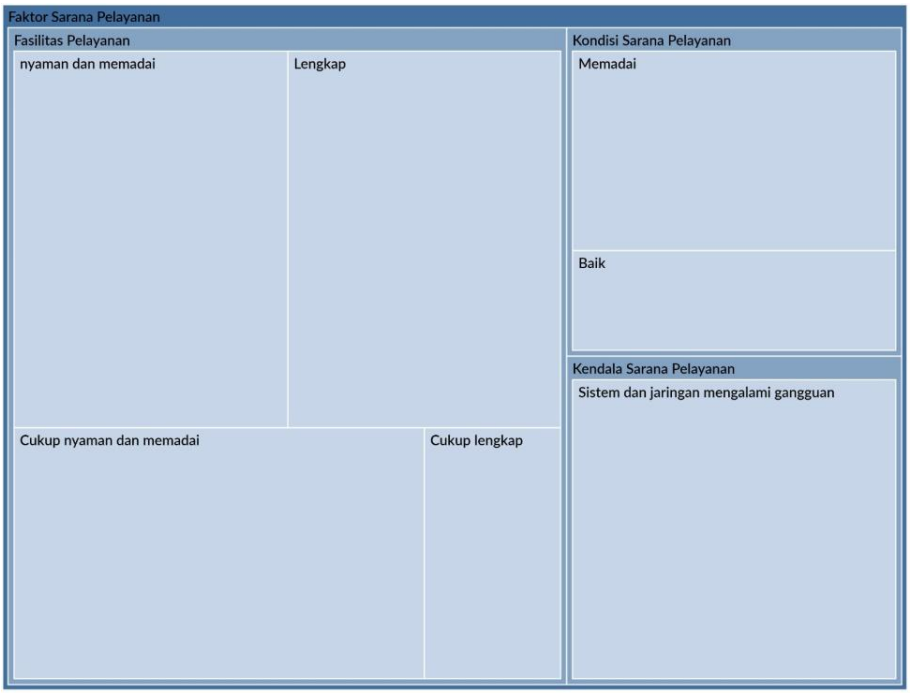
Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 11, petugas pada umumnya mampu memberikan penjelasan yang jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh peserta. Pemahaman petugas terhadap prosedur dan regulasi pelayanan dinilai baik, sehingga informasi yang disampaikan kepada peserta relatif akurat dan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Peningkatan kemampuan dan keterampilan petugas dilakukan melalui pelatihan, pembinaan, dan evaluasi kinerja secara berkala. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan kompetensi teknis

maupun kemampuan komunikasi petugas. Dengan adanya pembinaan berkelanjutan, kemampuan dan keterampilan petugas memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.

5. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan merupakan faktor pendukung yang sangat memengaruhi kelancaran dan kenyamanan pelayanan. Ketersediaan sarana yang memadai akan menunjang efektivitas kerja petugas serta meningkatkan kenyamanan peserta selama proses pelayanan berlangsung. Untuk menganalisis sarana pelayanan, peneliti menggunakan *Hierarchy Chart* NVivo 15.



Gambar 12. Hierarchy Chart Sarana Pelayanan

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 12, sebagian besar peserta menilai bahwa fasilitas pelayanan sudah nyaman, memadai, dan cukup lengkap. Fasilitas tersebut dinilai mampu mendukung proses pelayanan, baik dari segi ruang pelayanan, ruang tunggu, maupun sarana pendukung lainnya. Kondisi sarana yang baik memberikan kenyamanan bagi peserta selama berada di kantor pelayanan.

Namun demikian, masih ditemukan kendala pada sarana pelayanan, khususnya gangguan sistem dan jaringan pada waktu tertentu. Gangguan teknis tersebut dapat menghambat kelancaran pelayanan dan berdampak pada lamanya waktu pelayanan. Secara

keseluruhan, sarana pelayanan dinilai cukup baik hingga baik, tetapi tetap memerlukan pemeliharaan dan peningkatan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Padang

Konsep kualitas pelayanan menurut (Septiarani, 2020) merupakan hasil evaluasi yang didasarkan pada perbandingan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan pengguna layanan. Artinya, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari sisi penyedia layanan, tetapi juga dari pengalaman subjektif peserta sebagai penerima layanan. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana peserta merasakan proses pelayanan, mulai dari kemudahan prosedur, kejelasan informasi, hingga sikap petugas dalam melayani. Peserta yang memahami mekanisme klaim dan kepesertaan dengan baik cenderung memiliki persepsi kualitas pelayanan yang lebih positif. Sebaliknya, keterbatasan informasi dan kurangnya sosialisasi dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan tingkat kepuasan peserta. Maka itu, kualitas pelayanan menjadi konsep yang dinamis dan sangat bergantung pada kesesuaian antara kinerja pelayanan dan harapan peserta (Hasna & Bachtiar, 2026). Temuan penelitian lapangan dalam hal ini menunjukkan bahwa persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang bersifat beragam dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan harus dipahami secara komprehensif dan berorientasi pada pengalaman peserta.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian peserta menilai bahwa pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang telah berjalan dengan baik. Penilaian positif ini terutama didasarkan pada sikap petugas yang ramah, sopan, dan cukup profesional dalam melayani peserta. Selain itu, kecepatan pelayanan dan kemudahan akses layanan jaminan sosial ketenagakerjaan juga menjadi faktor yang memperkuat persepsi positif peserta. Namun demikian, tidak semua peserta memiliki pengalaman yang sama. Masih terdapat peserta yang merasakan kendala dalam proses pelayanan, khususnya terkait lamanya penyelesaian administrasi dan kurangnya kejelasan informasi pada kondisi tertentu. Minimnya sosialisasi mengenai prosedur klaim dan mekanisme pelayanan juga turut memengaruhi persepsi peserta. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan peserta dan kinerja

pelayanan yang diterima. Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi kebutuhan yang mendesak agar pelayanan dapat memenuhi ekspektasi peserta secara lebih merata.

Hasil analisis Project Map menggunakan NVivo 15 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang dapat dianalisis menggunakan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Mulyawan, 2016). Model ini menekankan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan membentuk persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL muncul dalam pengalaman peserta selama menerima layanan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat dinilai hanya dari satu aspek saja, melainkan harus dilihat secara holistik. Dengan demikian, pendekatan SERVQUAL relevan digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Temuan ini juga memperkuat penggunaan model SERVQUAL sebagai kerangka analisis dalam pelayanan publik.

Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), peserta menilai bahwa fasilitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang berada pada kategori baik. Penilaian ini mencakup kelengkapan fasilitas, kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu, serta penampilan petugas yang rapi dan profesional. Fasilitas fisik yang memadai memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan peserta terhadap institusi pelayanan. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas fisik dan penampilan petugas merupakan indikator penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan (Masruroh & Rahmaningtyas, 2020). Namun demikian, sebagian peserta masih berharap adanya peningkatan fasilitas pendukung dan penataan ruang pelayanan yang lebih optimal. Harapan ini menunjukkan bahwa standar pelayanan masyarakat terus berkembang seiring meningkatnya tuntutan kualitas layanan publik. Penelitian (Sugiarto & Lestari, 2021) juga menemukan bahwa fasilitas fisik yang memadai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Dengan demikian, dimensi bukti fisik memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.

Dimensi keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang dinilai cukup andal oleh peserta. Petugas dianggap teliti dalam memeriksa data,

mengikuti prosedur pelayanan, serta berupaya menyelesaikan permasalahan peserta secara sistematis. Keandalan ini tercermin dari ketepatan proses verifikasi data dan konsistensi penerapan SOP. Namun, keandalan pelayanan masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan sistem, tingginya jumlah data peserta, serta keterbatasan akses data eksternal. Kondisi tersebut terkadang memperlambat proses pelayanan dan memengaruhi persepsi peserta. Menurut Parasuraman dkk. Dalam (Mulyawan, 2016), keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten sesuai janji. Temuan ini sejalan dengan penelitian Estiningtyas yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan publik sering kali dipengaruhi oleh faktor sistem dan beban kerja. Maka dari itu, peningkatan sistem dan manajemen data menjadi kunci untuk memperkuat dimensi keandalan pelayanan.

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang dinilai cukup baik, meskipun belum sepenuhnya konsisten. Kecepatan pelayanan dirasakan berbeda oleh peserta, tergantung pada kondisi antrean dan volume pengunjung. Layanan Call Center 175 dinilai membantu dalam merespons keluhan peserta secara cepat, khususnya dalam kondisi darurat. Namun, tidak semua peserta merasakan tingkat respons yang sama ketika berhadapan langsung dengan petugas di kantor pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap petugas masih dipengaruhi oleh beban kerja dan situasi pelayanan. Menurut teori SERVQUAL, responsivitas mencerminkan kesediaan petugas untuk membantu dan memberikan layanan secara cepat. Penelitian (Kapiso & Andriana, 2025) juga menemukan bahwa responsivitas pelayanan publik cenderung menurun pada saat beban pelayanan meningkat. Dengan demikian, peningkatan jumlah petugas dan pengaturan antrean menjadi langkah penting untuk meningkatkan daya tanggap pelayanan.

Dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa peserta pada umumnya merasa cukup aman dan percaya terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang. Kepastian prosedur dan penerapan SOP yang jelas memberikan rasa aman bagi peserta terkait hak dan kewajiban mereka. Kompetensi dan profesionalisme petugas juga dinilai baik, karena petugas mampu memberikan penjelasan yang jelas dan memahami regulasi pelayanan. Namun, ketepatan waktu pelayanan belum dirasakan secara merata oleh seluruh peserta. Kondisi ini memengaruhi tingkat kepastian yang dirasakan peserta dalam proses pelayanan. Menurut Parasuraman dkk. Dalam (Mulyawan, 2016), jaminan pelayanan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Sari & Hidayat, 2021) yang menekankan pentingnya konsistensi sikap profesional dalam membangun kepercayaan peserta. Oleh karena itu,

peningkatan konsistensi pelayanan menjadi faktor penting dalam memperkuat dimensi jaminan.

Pada dimensi empati (*empathy*), pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang dinilai cukup baik, meskipun belum sepenuhnya merata. Petugas dinilai cukup mampu memahami kebutuhan peserta, mendengarkan keluhan, dan memberikan perhatian secara personal. Sikap ramah dan sopan petugas turut memberikan rasa dihargai kepada peserta selama proses pelayanan. Namun, sebagian peserta menilai bahwa empati petugas masih berada pada tingkat "cukup", terutama pada saat kondisi pelayanan ramai. Menurut Parasuraman dkk. Dalam (Mulyawan, 2016), empati mencerminkan perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan. Penelitian (Rosanjaya & Nafi'ah, 2023) juga menunjukkan bahwa empati petugas menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan peserta. Dengan demikian, peningkatan konsistensi empati dan pendekatan personal menjadi kunci dalam memperkuat kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang tidak dapat dilepaskan dari kondisi internal dan eksternal organisasi pelayanan itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan analisis menggunakan teori (Moenir, 2021), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor keterampilan dan kemampuan, serta faktor sarana dan prasarana. Kelima faktor ini saling berkaitan dan secara bersama-sama menentukan efektivitas pelayanan yang diterima oleh peserta. Temuan lapangan yang divisualisasikan melalui Project Map menunjukkan bahwa persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan terbentuk dari pengalaman langsung mereka selama berinteraksi dengan petugas dan sistem pelayanan. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang, faktor-faktor tersebut berperan baik sebagai pendukung maupun sebagai hambatan pelayanan. Variasi persepsi peserta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya dirasakan secara merata, sehingga itu, analisis faktor-faktor ini menjadi penting untuk memahami sumber kekuatan dan kelemahan pelayanan secara komprehensif. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan (Agustina et al., 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik harus dianalisis dari berbagai aspek internal organisasi agar perbaikan dapat dilakukan secara tepat sasaran.

Faktor kesadaran petugas merupakan faktor fundamental yang memengaruhi kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang. Berdasarkan hasil analisis NVivo 15, kesadaran petugas tercermin dari sikap tanggung jawab, perhatian terhadap peserta, kepatuhan terhadap prosedur, serta sikap ramah dan profesional dalam melayani. Sebagian besar peserta menilai bahwa petugas memiliki kesadaran kerja yang cukup baik, terutama dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun demikian, konsistensi kesadaran tersebut belum sepenuhnya merata, terutama ketika kondisi pelayanan berada pada situasi padat atau antrean panjang. Dalam kondisi tertentu, sikap petugas dinilai menurun menjadi "cukup ramah" dan kurang optimal dalam memberikan perhatian penuh kepada peserta. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran kerja petugas sangat dipengaruhi oleh faktor situasional seperti beban kerja, tekanan waktu, dan kesiapan mental. Temuan ini sejalan dengan (Moenir, 2021) yang menegaskan bahwa kesadaran kerja merupakan kemauan internal petugas untuk melayani secara ikhlas dan bertanggung jawab. Penelitian dalam (Ariyanto, 2021) juga mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa fluktuasi beban kerja dapat memengaruhi stabilitas sikap petugas dalam pelayanan publik.

Faktor aturan juga menjadi elemen penting yang memengaruhi kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar peserta menilai aturan dan prosedur pelayanan telah tersusun secara jelas dan terarah, sehingga memudahkan mereka dalam mengikuti alur pelayanan. Aturan pelayanan dinilai membantu menciptakan ketertiban dan kepastian dalam proses pelayanan, terutama pada layanan klaim dan administrasi kepesertaan. Namun demikian, tidak semua peserta merasakan kemudahan yang sama, karena sebagian aturan masih dianggap rumit, terutama pada persyaratan administratif yang memerlukan dokumen tertentu. Persepsi ini terlihat pada Project Map yang menunjukkan variasi penilaian peserta terhadap kemudahan aturan pelayanan. Aturan yang dianggap rumit berdampak pada lamanya waktu pelayanan dan meningkatnya ketergantungan peserta pada bantuan petugas. Menurut (Moenir, 2021), aturan pelayanan yang efektif harus sederhana, mudah dipahami, dan konsisten diterapkan agar tidak menimbulkan kebingungan. Penelitian (Kusumawati et al., 2025) dan (Ariyanto, 2021) juga menegaskan bahwa kompleksitas aturan merupakan salah satu penyebab utama terhambatnya pelayanan publik. Dengan demikian, penyederhanaan dan sosialisasi aturan menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor organisasi turut berperan besar dalam menentukan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi, alur

pelayanan, dan sistem kerja dinilai cukup baik dan mendukung kelancaran pelayanan. Peserta menilai bahwa alur pelayanan sudah tersusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga mereka dapat mengikuti setiap tahapan pelayanan tanpa kebingungan yang berarti. Pembagian tugas antarpetugas juga dinilai jelas, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan terkoordinasi. Selain itu, struktur organisasi dinilai cukup adaptif dalam menyesuaikan diri dengan peningkatan jumlah peserta pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa organisasi mampu merespons dinamika pelayanan dengan cukup baik. Hal ini sejalan dengan Moenir yang menyatakan bahwa organisasi pelayanan yang baik ditandai oleh koordinasi yang efektif dan pembagian tugas yang jelas. Penelitian (Munir & Dwiyanto, 2018) juga menegaskan bahwa sistem organisasi yang terstruktur akan meningkatkan efisiensi dan konsistensi pelayanan publik. Meskipun demikian, konsistensi penerapan sistem tetap perlu dijaga agar kualitas pelayanan tidak menurun.

Faktor keterampilan dan kemampuan petugas menjadi penentu langsung dalam interaksi pelayanan antara petugas dan peserta. Berdasarkan hasil penelitian, peserta menilai bahwa petugas BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memahami prosedur dan memberikan informasi pelayanan. Petugas dinilai mampu menjelaskan alur pelayanan secara jelas, rinci, dan mudah dipahami, sehingga membantu peserta dalam memenuhi persyaratan pelayanan. Kemampuan komunikasi petugas juga menjadi faktor penting yang mendukung kenyamanan peserta selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, organisasi secara rutin melakukan pelatihan dan evaluasi kinerja sebagai upaya peningkatan kompetensi petugas. Hal ini menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam menjaga kualitas sumber daya manusia. Menurut (Moenir, 2021) menegaskan bahwa keterampilan dan kemampuan petugas mencakup kecakapan teknis dan kemampuan komunikasi yang efektif. Penelitian (Munir & Dwiyanto, 2018) juga menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, peningkatan kapasitas petugas perlu terus dilakukan secara berkelanjutan.

Faktor sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung yang sangat memengaruhi kenyamanan dan kelancaran pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, ruang pelayanan, dan sarana pendukung lainnya dinilai cukup lengkap dan nyaman oleh peserta. Kondisi fisik sarana pelayanan umumnya berfungsi dengan baik dan tidak menjadi hambatan utama dalam pelayanan. Namun demikian, gangguan teknis pada sistem dan jaringan masih sering terjadi

dan berdampak pada keterlambatan pelayanan. Kendala ini dirasakan cukup mengganggu, terutama pada layanan yang bergantung pada sistem digital. Menurut (Moenir, 2021) dan (Siswanto, 2021), sarana dan prasarana yang memadai akan mendukung efektivitas pelayanan, sedangkan sarana yang bermasalah dapat menghambat proses pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan (Subandowo, 2022)juga menemukan bahwa kendala teknologi merupakan salah satu hambatan utama dalam pelayanan publik modern. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas sistem dan jaringan menjadi kebutuhan mendesak.

Secara keseluruhan, kelima faktor yang dikemukakan terbukti memengaruhi kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang secara signifikan. Faktor kesadaran dan keterampilan petugas berperan langsung dalam interaksi pelayanan, sementara faktor aturan, organisasi, serta sarana dan prasarana berfungsi sebagai sistem pendukung pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar faktor berada pada kategori cukup baik hingga baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan. Variasi persepsi peserta menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan belum sepenuhnya seragam. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas secara berkelanjutan dan menyeluruh. (Munir & Dwiyanto, 2018) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara sistemik dengan memperhatikan seluruh faktor pendukungnya. Dengan demikian, perbaikan pelayanan tidak dapat dilakukan secara parsial sehingga perlu manajemen pelayanan yang sesuai dan baik (Oktavia, 2019).

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal organisasi. Kelima faktor menurut (Moenir, 2021) telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan pada aspek konsistensi, penyederhanaan aturan, peningkatan kapasitas petugas, serta perbaikan sistem dan sarana pendukung. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Ariyanto, 2021) dan (Munir & Dwiyanto, 2018) yang menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam peningkatan pelayanan publik. Upaya perbaikan yang berkelanjutan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan peserta dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan dapat menjadi dasar bagi perumusan kebijakan peningkatan pelayanan ke depan.

KESIMPULAN

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa 1) kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang secara umum berada pada kategori baik dan telah memenuhi sebagian besar prinsip kualitas pelayanan menurut Zeithaml (1988), meskipun belum sepenuhnya optimal. Fasilitas pelayanan dinilai cukup memadai, namun masih terdapat kendala seperti gangguan sistem dan keterlambatan proses klaim yang memengaruhi konsistensi pelayanan. Petugas dinilai cukup tanggap, kompeten, dan ramah dalam melayani peserta, tetapi kecepatan layanan serta konsistensi sikap empati belum dirasakan secara merata, terutama pada kondisi antrean tinggi dan perubahan regulasi yang belum dipahami sepenuhnya oleh peserta. 2) Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang terdiri atas faktor kesadaran petugas, aturan, organisasi, kemampuan dan keterampilan petugas, serta sarana pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Moenir. Kesadaran dan kompetensi petugas berpengaruh langsung terhadap profesionalitas pelayanan, sementara aturan dan sistem organisasi menentukan kelancaran dan kejelasan proses layanan. Selain itu, ketersediaan sarana fisik dan dukungan teknologi turut memengaruhi kenyamanan peserta. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui penguatan kapasitas petugas, penyederhanaan prosedur, serta perbaikan sistem dan sarana pendukung pelayanan.

Kontribusi penelitian ini terletak pada pemberian gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang yang dianalisis secara komprehensif menggunakan pendekatan dimensi kualitas pelayanan Zeithaml dan faktor-faktor pelayanan menurut Moenir. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan peserta, tetapi juga mengungkap faktor-faktor internal organisasi yang memengaruhi keberhasilan dan hambatan pelayanan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan, serta menjadi referensi akademik bagi pengembangan kajian pelayanan publik, khususnya pada sektor jaminan sosial ketenagakerjaan.

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya 1) memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak kantor BPJS Ketenagakerjaan di wilayah berbeda guna memperoleh perbandingan kualitas pelayanan yang lebih komprehensif. 2) Menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran untuk mengukur tingkat kepuasan peserta secara lebih objektif dan terukur. 3) Memfokuskan kajian pada efektivitas pemanfaatan teknologi digital

dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan serta pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas dan kepuasan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, D., Pasciana, R., & Rosdiana, N. (2024). Dimensi Tangible dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi pada Instansi Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, *12*(1), 55–67.

Ariyanto. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik: Analisis Kejelasan Aturan, Kesederhanaan Prosedur, dan Konsistensi SOP*. Penerbit Administrasi Publik Indonesia.

Fadli, & Rijal, M. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Jurnal Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, *21*(1).

Harahap, M. N. (2023). *Akselerasi Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Guna Peningkatan Tata Kelola Pemerintah*. Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia.

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

Hasna, A. N., & Bachtiar, W. (2026). Strategi Bidang Kepesertaan Korporasi dan Institusi dalam Pengelolaan Hubungan Peserta BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, *14*(1), 38–53. https://journal.unpak.ac.id/index.php/JMP/article/view/13285

Idrus, M. (2019). *Metode Ilmu Penelitian Ilmu Sosial*. Alime.

Kapiso, L., & Andriana, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan D'Talaga Restaurant dan Villa's Kotamobagu. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *4*(2), 6806–6814. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1747

Kusumawati, H., Monoarfa, T. A., & Adha, M. A. (2025). Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, *10*(2), 71–80. https://cibangsa.com/index.php/triwikrama/article/view/4696

Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, *9*(2), 666–678. https://journal.unnes.ac.id/sju/eeaj/article/view/39481

Moenir, H. A. S. (2021). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Mulyawan, R. (2016). *Kualitas Pelayanan: Konsep dan Implementasi*. Alfabeta.

Munir, M. M., & Dwiyanto, B. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Rantai Pasokan pada Bisnis Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Bidang Kuliner di Kabupaten Kendal. *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, *15*(1), 44–54. https://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo/article/view/21245

Oktavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, *13*(1), 35–39. https://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php/mar/article/download/21589/19618/29055

Pagan, Y. octaviana O. L., Mitan, W., & Rangga, Y. D. P. (2023). Kualitas Pelayanan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, *1*(1), 205–223.

Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.

Rahadi, D. R. (2020). *Konsep Penelitian Kualitatif Plus Tutorial NVivo*. Filda Fikrindo.

Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia.

Innovative: Journal of Social Science Research, *5*(1), 2070–2089. https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/17827

Rosanjaya, L., & Nafi'ah, B. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *9*(2), 219–239. https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13501

Sari, M., & Hidayat, R. (2021). Keramahan Pegawai dan Citra Instansi: Studi Empirik pada Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Publik*, *8*(2), 150–163.

Septiarani, A. V., Setyanto, N. W., & Efranto, R. Y. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah BPJS Ketenagakerjaan dengan Metode Fuzzy-SERVQUAL dan Indeks PGCV (Studi Kasus pada BPJS Ketenagakerjaan Malang). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, *2*(4). https://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jrmsi/article/view/133

Siswanto, B. (2021). *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara.

Subandowo, M. (2022). Teknologi Pendidikan di Era Society 5.0. *Jurnal Sagacious*, *9*(1), 24–35. https://rumahjurnal.net/sagacious/article/view/1139 [Access restricted]

Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Raja Grafindo Persada.

Sugiarto, A., & Lestari, D. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Instansi Publik: Studi Tentang Fasilitas Fisik, Kebersihan Lingkungan, dan Profesionalisme Petugas*. Pustaka Administrasi Publik.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sutopo, A. H. (2021). *Penelitian Kualitatif dengan NVivo*. Topazart.