

**TRANSPARASI PELAYANAN KARYAWAN BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG KOTA  
BENGKULU**

**Retya Dwi Armanita<sup>1</sup>, Juim Thaap<sup>2</sup>, Titi Darmi<sup>3</sup>**  
**Universitas Muhammadiyah Bengkulu<sup>1,2,3</sup>**  
**retyadwiarmanita@gmail.com<sup>1</sup>**

**ABSTRAK**

BPJS Ketenagakerjaan merupakan transformasi baru dari pemerintah. Untuk menciptakan pelayanan yang transparan maka perlu diterapkan indikator transparansi seperti penyediaan informasi yang terbuka, kemudahan akses informasi, menyusun suatu mekanisme pengaduan, dan meningkatkan arus informasi untuk meningkatkan pelayanan yang baik. Dinas ketenagakerjaan kota Bengkulu sudah semestinya memberikan pelayanan public yang baik kepada masyarakat kota Bengkulu, akan tetapi dalam proses pemberian pelayanan public ini ada beberapa hal yang mesti menjadi permasalahan bagi penerima layanan public tersebut diantaranya adalah: 1) Kualitas tenaga kerja yang belum memadai yang membuat penerima layanan public terkadang masih merasa kurang puas, 2) Kurangnya kualitas aparatur khususnya secara teknis, 3) Fasilitas fisik yang dirasa kurang nyaman dan memadai terkait dengan pelayanan optimal yang diberikan kepada masyarakat. Rumusan masalah adalah Bagaimanakah transparansi pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bengkulu?. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan transparansi pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif dengan pendekatan Induktif dengan tujuan penulis ingin menganalisis atau mendeskripsikan. Hasil penelitian menyimpulkan 1) Penyediaan informasi dengan indikator kejelasan prosedur-prosedur dan kejelasan biaya-biaya sudah transparan. 2) Kemudahan akses informasi telah dilakukan oleh pihak pemerintah kepada masyarakat, 3) Menyusun suatu mekanisme pengaduan sudah dilakukan dengan baik dan dapat diterima oleh masyarakat dengan baik pula melalui sarana pengaduan yang telah disediakan oleh pihak yang terkait dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan seperti, kotak kritik dan saran, melalui nomor telepon kantor yang langsung tersambung dengan instansi atau lembaga tersebut khususnya di BPJS ketenagakerjaan Cabang Bengkulu. 4) Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah sudah dilakukan dengan baik sesuai kebutuhan para tenagakerja.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Transparansi

**ABSTRACT**

*BPJS Employment is a new transformation from the government. In order to create a transparent service, it is necessary to apply transparency indicators such as the provision of open information, ease of access to information, develop a complaint mechanism, and increase the flow of information to improve good service. The Bengkulu City Employment Service should provide good public services to the people of Bengkulu City, but in the process of providing this public service there are several*

*things that must be a problem for recipients of these public services, including: 1) Inadequate quality of workforce which makes recipients public services sometimes still feel unsatisfied, 2) Lack of quality apparatus, especially technically, 3) Physical facilities that are felt to be uncomfortable and inadequate are related to optimal services provided to the community. The formulation of the problem is how is the transparency of the services of employees of the Bengkulu City Branch of the Employment BPJS? The purpose of this study is to describe the transparency of the services of BPJS Ketenagakerjaan employees in the Bengkulu City Branch. This study uses a qualitative descriptive method with an inductive approach with the aim of the author wanting to analyze or describe. The results of the study concluded 1) Provision of information with indicators of clarity of procedures and clarity of costs is transparent. 2) Ease of access to information has been made by the government to the public, 3) Compiling a complaint mechanism that has been carried out properly and can be well received by the community through complaint facilities that have been provided by related parties in this case BPJS Ketenagakerjaan such as, a critique box and suggestions, through office telephone numbers that are directly connected to these agencies or institutions, especially at the Bengkulu Branch of Employment BPJS. 4) Improving the flow of information through cooperation with the mass media and non-governmental organizations has been carried out properly according to the needs of the workforce.*

**Key Word :** *Services, Transparency*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Kesejahteraan masyarakat merupakan tanggungjawab suatu negara, yang mana negara harus mampu mengupayakan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. Salah satu bentuk untuk menjadi negara yang sejahtera adalah dalam menyelenggarakan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat (Sinambela Lijan, 2018). BPJS Ketenagakerjaan merupakan program pemerintah yang memberikan perlindungan kepada setiap tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dengan mekanisme asuransi sosial, serta merupakan bentuk layanan public bagi masyarakat (Sulastomo, 2016).

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan pelayanan publik harus dilakukan secara dan bersifat terbuka bagi masyarakat yang dimulai dari pengambilan keputusan tentang kebijakan, perencanaan, sampai dengan pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, dan tentunya tidak ditinggalkan adanya keharusan bahwa pelayanan publik tersebut dapat dengan mudah di akses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi transparansi (keterbukaan) pemerintah merupakan sesuatu hal yang substansial, sebab dengan transparansi tersebut masyarakat dapat mendapatkan lebih banyak pengertian tentang rencana-rencana kebijakan yang dijalankan (Sedarmayanti, 2012).

Eksistensi pelayanan BPJS ketenagakerjaan yang transparan akan melahirkan kepercayaan publik dan berpeluang terwujudnya pelayanan yang baik. Transparansi adalah prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan

mendapatkan akses informasi seluas- luasnya tentang keuangan daerah (Andrianto, 2017). Dengan adanya transparansi dapat menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan, dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Menurut Saprianto (2015:15) menjelaskan:

*“Melalui transparansi akan memberikan informasi yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan”.*

Dengan melihat konsep yang dikemukakan oleh Saprianto, sangat besar kemungkinannya bahwa transparansi akan terwujud dalam lingkungan masyarakat terkait pelayanan BPJS ketenagakerjaan jika memiliki penerapan yang baik. Seperti halnya di Kota Bengkulu, jika pelayanan BPJS ketenagakerjaan memiliki transparansi yang baik kepada masyarakatnya maka proses pelayanan tersebut akan mencapai titik efektifitas yang baik. Dari penjelasan mengenai transparansi BPJS ketenagakerjaan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan menganalisis transparansi pelayanan karyawan BPJS pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bengkulu.

Kota Bengkulu merupakan salah satu daerah yang memiliki program pemerintah dalam bentuk pelayanan publik salah satunya terkait masalah pelayanan JAMSOSTEK yang sekarang di kenal dengan BPJS Ketenagakerjaan. Dimana proses pelayanan dilakukan ke semua warga masyarakat instansi formal dan non formal di Kota Bengkulu. Dari informasi yang diterima oleh peneliti bahwa masih kurang transparansi pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan, dimana masyarakat mengeluh dengan permasalahan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan di kantor BPJS ketenagakerjaan. Selain itu banyaknya data pengguna yang tidak valid, namun ketika dimintai informasi penyebab ketidakvalidan, kurang adanya penjelasan yang bisa diterima oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya penyediaan informasi yang terbuka, selain itu pengguna belum memahami kebijakan proses pembuatan, dan bentuk pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai.

Kurangnya pemahaman masyarakat akan program kerja BPJS ketenagakerjaan yang dilakukan PT Jamsostek yang memiliki kewenangan dalam pemberian jaminan sosial kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang No. 3 tahun 1992 menjadi salah satu faktor tidak berjalannya program Jamsostek secara optimal. Dengan kenyataan seperti itu dapat dipahami bahwa perkembangan sistem jaminan sosial di Indonesia sangat lamban dan belum efektif.

BPJS Ketenagakerjaan tersebut yang menanggulangi resiko-resiko kecelakaan kerja yang pada gilirannya akan membantu meningkatkan produktivitas kerja, efisiensi, kualitas dan produktivitas kerja sangat penting dalam menunjang ilustralisasi dalam tahap pembangunan selanjutnya. Hal seperti inilah yang sangat diharapkan bisa terealisasikan di Kota Bengkulu.

BPJS Ketenagakerjaan ini merupakan transformasi baru dari pemerintah sehingga tidak menutup kemungkinan banyak oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab ingin menguasainya, seperti dalam bentuk pelayanannya, masyarakat tentu ingin mengetahui kebenaran dari pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang dimaksud di atas. Untuk menciptakan pelayanan yang transparan maka perlu diterapkan indikator transparansi seperti penyediaan informasi yang terbuka, kemudahan akses informasi,

menyusun suatu mekanisme pengaduan, dan meningkatkan arus informasi untuk meningkatkan pelayanan yang baik (Moenir, 2018)

Dengan diterapkannya indikator transparansi yang disebutkan di atas maka transparansi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dapat dengan mudah direalisasikan dengan baik dalam proses pelayanan di Kota Bengkulu. Jika transparansi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dapat diterapkan dan diterima oleh masyarakat dengan baik maka antara pemerintah dan masyarakat selalu akan menjadi mitra dalam proses pemerintahan khususnya di Kota Bengkulu.

Dinas ketenagakerjaan dari pemerintah kota Bengkulu melalui Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu sudah semestinya memberikan pelayanan public yang baik kepada masyarakat kota Bengkulu, akan tetapi dalam proses pemberian pelayanan public ini ada beberapa hal yang mesti menjadi permasalahan bagi penerima layanan public tersebut diantaranya adalah:

1. Kualitas tenaga kerja yang belum memadai yang membuat penerima layanan *public* terkadang masih merasa kurang puas
2. Kurangnya kualitas aparatur khususnya secara teknis
3. Fasilitas fisik yang dirasa kurang nyaman dan memadai terkait dengan pelayanan optimal yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis tertarik untuk melakukan Penelitian tentang transparansi pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan dan dibuat dalam bentuk skripsi yang berjudul “transparansi Pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bengkulu”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif dengan pendekatan Induktif dengan tujuan penulis ingin menganalisis atau mendeskripsikan bagaimana transformasi fungsi pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Bengkulu berdasarkan fakta yang terjadi sebenarnya yang ada di lapangan.

Penelitian Deskriptif menurut Wardiyanta (2010:5) adalah penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat. Sehingga sesuai dengan data yang akan dicari oleh peneliti, yaitu ingin mendapatkan data yang faktual dan akurat sesuai dengan bukti yang diberikan oleh instansi yang terkait. Adapun penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan, menganalisis, serta memahami terkait bagaimana transparansi pelayanan karyawan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Bengkulu.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka penulis menyimpulkan bahwa tranparansi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Bengkulu dengan indikator:

1. Penyediaan informasi dengan indikator kejelasan prosedur-prosedur dan kejelasan biaya-biaya sudah transparan dengan melakukan suatu pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh penerima pelayanan.
2. Kemudahan akses informasi dengan indikator kemudahan mendapatkan informasi langsung maupun tidak langsung telah dilakukan oleh pihak pemerintah kepada masyarakat, untuk mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi terkait pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Bengkulu masyarakat penerima BPJS Ketenagakerjaan berhak atas informasi yang dapat menguntungkan dirinya

sebagai tenaga kerja agar apa yang menjadi tujuannya dapat terwujud sesuai rencana mereka.

3. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar dengan indikator layanan pengaduan sudah dilakukan dengan baik dan dapat diterima oleh masyarakat dengan baik pula, dengan mekanisme pengaduan tersebut masyarakat dapat melaporkan segala jenis keluhan-keluhan yang mereka rasakan kepada pihak pemerintah melalui sarana pengaduan yang telah disediakan oleh pihak yang terkait dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan seperti, kotak kritik dan saran, melalui nomor telepon kantor yang langsung tersambung dengan instansi atau lembaga tersebut khususnya di BPJS ketenagakerjaan Cabang Bengkulu.
4. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah sudah dilakukan dengan baik sesuai kebutuhan para tenaga kerja, kerjasama yang dilakukan dengan media massa dan lembaga non pemerintah semata-mata hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan.

## SARAN

Dengan memperhatikan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan masukan sebagai berikut :

1. Agar transparansi dapat terus menerus ditingkatkan dan disempurnakan maka perlu diperoleh informasi untuk mendapatkan umpan balik dari para pembaca, penerima transparansi serta dilakukan evaluasi perbaikannya agar dapat menumbuhkan dan meningkatkan tugas pokok pemerintah dalam mewujudkan transparansi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.
2. Perlu ditingkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.
3. Perlunya penelitian lebih lanjut dengan penelitian kualitatif melalui wawancara mendalam kepada pemerintah dan masyarakat penerima BPJS Ketenagakerjaan agar dapat diungkap informasi yang lebih lengkap dan komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried, 2012. *Teori dan Konsep Administrasi (Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefenisi)*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Andrianto, N. 2017. *Good e-Governance : Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Anonim, 2013. *Pedoman Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*. Makassar : Fisipol Unismuh Makassar.
- Hairil, Irman. 2013, *Pengertian Tenaga Kerja Menurut Para Ahli*, <http://irmanobly.blogspot.com/2013/04/pengertian-tenaga-kerja-menurutpara.html>, di akses Tanggal 11 januari 2023.
- Hardjosoemantri, Koesnadi. 2010. *Good Governance Dalam Pembangunan Berkelanjutan Di Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Haryatmoko. 2012. *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, Kompas Gramedia Building.
- Krina P, Loila Lalolo. 2013. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

- Krina. 2013. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Transparansi, Partisipasi dan Akuntabilitas*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Logos. 2014. *Transparansi, Akuntabilitas, dan Kontrol Dalam Pembiayaan Pertahanan (Problem dan Rekomendasi)*. Yogyakarta : PT Gramedia.
- Lukman, Sampara. 2016. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta:STIA LAN€ Press.
- Mardiasmo. 2018. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moenir, H.A.S. 2018. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.
- Saprianto 2015. *Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Public di Kabupaten Sukabumi*. Jurnal. Diakses pada tanggal 20 April 2022 dari [www.eko-indrajit.com](http://www.eko-indrajit.com)
- Sedarmayanti. 2012. *Good Gavernance “Kepemerintahan Yang Baik”*. Bandung : Mandar Maju.
- Sinambela Lijan. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sudirman, Kausariah. 2013. *Analisis Pelayanan Pengajuan Klaim Jaminan Pada PT Jamsostek (persero) Cabang Makassar*. Makassar : STIA LAN.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulastomo. 2016. *Sistem Jaminan Sosial Nasional sebuah Introduksi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Aswaja Pressindo.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono. 2011. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Adyaksa.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tentang BPJS Tenaga Kerja