BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Jaminan sosial diselenggarakan dalam rangka melindungi seluruh masyarakat indonesia untuk menjamin semua pemenuhan kebutuhan dasar dan hidup dengan layak. BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi pekerja (Sartika et al., 2022). BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga negara yang bertanggung jawab menyelenggarakan jaminan sosial bagi tenaga kerja di Indonesia, guna memberikan perlindungan atas risiko sosial ekonomi yang dapat menurunkan kemampuan pekerja dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Berdirinya badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan sebagai bentuk upaya pemerintah dalam mewujudkan jaminan sosial bagi rakyat. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan program yang dikelola meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM), serta Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Jaminan Hari Tua (JHT) ini memberikan manfaat berupa uang tunai yang dapat dicairkan oleh peserta ketika memasuki masa pensiun, mengalami cacat tetap total, atau meninggal dunia sampai kurun waktu minimal 10 tahun selepas dari kepesertaannya. Dalam konteks perkembangan sistem jaminan sosial nasional, BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran strategis dalam mengelola dan mengimplementasikan program JHT secara komprehensif dan akuntabel (Siregar et al., 2025). Dalam memberikan kepuasan pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan dengan meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan, mulai dari ruang tunggu yang bersih dan nyaman, fasilitas kebersihan yang terjaga, hingga ketersediaan obat-obatan yang lengkap. serta memastikan setiap peserta mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai hak dan kewajiban mereka. Namun BPJS Ketenagakerjaan menghadapi tantangan dan permasalahan yang semakin besar dalam memberikan pelayanan. Dalam hasil penelitian di BPJS Ketenagakerjaan

Tanjung Morawa, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Sejumlah peserta menyampaikan rasa ketidakpuasan mereka terhadap kualitas pelayanan, terutama karena waktu antre yang cukup lama, jumlah petugas *customer service* yang masih terbatas, serta proses administrasi yang dinilai belum berjalan dengan cepat dan efisien (Ain & Lubis, 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Probolinggo, masih terdapat ketidakpuasan peserta dalam pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), terutama pada pelayanan secara langsung (offline). Beberapa di antaranya adalah waktu antrean yang cukup lama, keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu, serta meningkatnya jumlah peserta yang datang pada waktu-waktu tertentu. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi peserta dan secara tidak langsung memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kota Probolinggo berdasarkan dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan peserta Jaminan Hari Tua (JHT) terhadap pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kota Probolinggo?

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kota Probolinggo.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui kepuasan pelayanan peserta Jaminan Hari Tua (JHT) di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Probolinggo dari aspek *Tangible* (Bukti Fisik).

2. Mengetahui kepuasan pelayanan peserta Jaminan Hari Tua (JHT) di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Probolinggo dari aspek *Reliability* (Keandalan).
3. Mengetahui kepuasan pelayanan peserta Jaminan Hari Tua (JHT) di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Probolinggo dari aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap).
4. Mengetahui kepuasan pelayanan peserta Jaminan Hari Tua (JHT) di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Probolinggo dari aspek *Assurance* (Jaminan dan Kepastian).
5. Mengetahui kepuasan pelayanan peserta Jaminan Hari Tua (JHT) di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Probolinggo dari aspek *Empathy* (Kepedulian dan Perhatian).

1.4 Manfaat hasil penelitian :

a. Bagi BPJS Ketenagakerjaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam mengevaluasi dan memperbaiki mekanisme prosedur klaim yang ada, khususnya dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. sehingga sehingga dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Bagi Peserta Program JHT

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan, sehingga peserta dapat mengetahui standar pelayanan yang seharusnya diterima.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan penelitian lanjutan, seperti analisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan, atau perbandingan antara pelayanan online dan offline pada program Jaminan Hari Tua (JHT).