

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

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Program (S1)
Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang*



Disusun Oleh :

GUSTIA SARI

21042028/2021

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

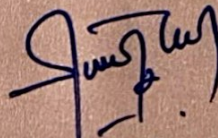
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
(BPJS) Ketenagakerjaan Kota Padang
Nama : Gustia Sari
TM/NIM : 2021/21042028
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 19 Februari 2026

Disetujui Oleh,

Pembimbing



Sinta Westika Putri, M.A.P
NIP.198705212023212041

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Nama : Gustia Sari
TM/NIM : 2021/21042028
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

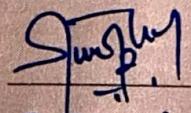
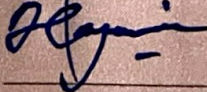
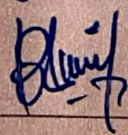
Pada hari Jum'at, 06 Februari 2026 Pukul 14.00 WIB s/d 15.00 WIB

dengan judul

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

Padang, 19 Februari 2026

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Sinta Westika Putri, M.A.P	1. 
Anggota	: Drs Karjuni Dt. Maani, M.Si.	2. 
Anggota	: Boni Saputra, S.AP, MPA	3. 

Mengesahkan

Dekan FIS UNP,



Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D
NIP. 196604111990031002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gustia Sari
NIM/TM : 21042028/ 2021
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Padang”** adalah benar dan merupakan hasil karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 19 Februari 2026
Saya yang menyatakan



Gustia Sari
NIM. 21042028

ABSTRAK

Gustia Sari (21042028)

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang. kualitas pelayanan merupakan hasil evaluasi yang didasarkan pada perbandingan antara kinerja layanan yang diterima dan harapan seseorang mengenai layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml (1988), yang menyatakan ada 5 variabel dalam mengukur kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. yang selanjutnya dianalisis menggunakan NVivo 15 melalui visualisasi *Hierarchy Chart* dan *Project Map*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang telah memenuhi sebagian besar prinsip kualitas pelayanan menurut Zeithaml (1988), yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun demikian, pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan kendala berupa gangguan sistem, keterlambatan proses klaim, ketidaksesuaian dokumen, ketidakpahaman peserta terhadap regulasi, serta ketidakmerataan kecepatan dan sikap empatik petugas. Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat lima faktor utama menurut Moenir yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu faktor kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan keterampilan petugas, serta sarana pelayanan. Setiap faktor tersebut memberikan kontribusi signifikan, baik sebagai pendukung maupun sebagai hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan persepsi peserta. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa 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, Faktor Pelayanan, Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Padang”**. Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi manusia yang menuju kehidupan yang lebih baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil, dan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, S.T., M.T., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.

2. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang serta Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, motivasi, dan dukungan selama masa studi penulis di Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Ibu Sinta Westika Putri, M.A.P. Selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan memberikan arahan, bimbingan, serta masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani M. Si dan Bapak Boni Saputra, S. AP., MPA. selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan saran dan masukan serta kritik yang membangun dalam penyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf pengajar pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang, yang telah memberi izin penelitian, bantuan informasi, dan dukungan selama proses pengumpulan data.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua penulis (Bapak Suradi) yang sangat penulis banggakan dan sayangi, atas segala dukungan dan doa tulusnya

serta (Ibu Sularmi) yang pernah menjadi sumber semangat dan kasih sayang dalam hidup penulis yang selalu mengiringi perjalanan pendidikan penulis sehingga penulis sampai ke jenjang Sarjana.

10. Saudara kandung penulis Wahyudi dan Budi Setiawan serta Kakak ipar penulis Rescha Rahma Dewi yang selalu memberikan semangat dan masukan positif kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
11. Sahabat terbaik dan seperjuangan penulis selama perkuliahan yaitu Annisa, Riska, Shania dan BFF yang telah memberikan dukungan dan semangat serta selalu menjadi tempat keluh kesah penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh rekan-rekan keluarga besar mahasiswa Departemen Ilmu Administrasi Negara angkatan 2021 yang ikut berpartisipasi memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis.
13. Gustia Sari, terakhir dan tidak kalah penting. Terimakasih, suatu kebanggaan bagi penulis telah berhasil menciptakan karya tulis ilmiah ini. Terimakasih yang telah sabar, kuat, dan istiqomah dalam menghadapi segala tantangan dan ujian selama menjalani perkuliahan sehingga sampai pada tahap penyelesaian studi ini. Terimakasih yang sebesar-besarnya dan penulis sangat bangga atas pencapaian ini. Penulis telah berusaha menulis semaksimal untuk kesempurnaan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca pada umumnya, khususnya bagi

penulis. Aamiin. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu penulis sangat mengharapkan segala bentuk saran dan masukan yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, 24 Januari 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Gustia Sari', with a stylized flourish at the end.

Gustia Sari
NIM. 21042028

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Teoritis	14
B. Kajian Penelitian Relevan.....	36
C. Kerangka Konseptual.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Fokus Penelitian.....	41
C. Lokasi Penelitian.....	42
D. Informan Penelitian.....	43
E. Jenis dan Sumber Data.....	44
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	46
G. Uji Keabsahan Data	49
H. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Temuan Umum.....	52
1. Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan	52
B. Temuan Khusus	58

1. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Padang.....	59
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.....	76
C. Pembahasan.....	92
1. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Padang.....	93
2. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.....	108
BAB V PENUTUP.....	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran	125
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kepesertaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Sumatera Barat dan Jumlah Perusahaan Terdaftar periode 2023-2025	5
Tabel 1. 2 Data Peserta Klaim JHT, JKK, JKM, JP, dan JKP BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang Periode 2023–2025.....	6
Tabel 3. 1 Daftar Informan Penelitian.....	44
Tabel 4. 2 Daftar Pegawai BPJS Ketenagakerjaan.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 4. 1 Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang	55
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan.....	57
Gambar 4. 3 <i>Word Cloud</i> Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.....	61
Gambar 4. 4 <i>Word Tree</i> Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang	77
Gambar 4. 5 <i>Project Map</i> Kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang	94
Gambar 4. 6 <i>Project Map</i> Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	95
Gambar 4. 7 <i>Project Map</i> Keandalan (<i>Reliability</i>).....	98
Gambar 4. 8 <i>Project Map</i> Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	101
Gambar 4. 9 <i>Project Map</i> Jaminan (<i>Assurance</i>).....	103
Gambar 4. 10 <i>Project Map</i> Empati (<i>Empathy</i>).....	106
Gambar 4. 11 <i>Project Map</i> Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan...	108
Gambar 4. 12 <i>Project Map</i> Faktor Kesadaran.....	109
Gambar 4. 13 <i>Project Map</i> Faktor Aturan.....	112
Gambar 4. 14 <i>Project Map</i> Faktor Organisasi.....	115
Gambar 4. 15 <i>Project Map</i> Faktor Ketermpilan dan Kemampuan.....	118
Gambar 4. 16 <i>Project Map</i> Faktor Sarana dan Prasarana.....	121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam perkembangannya penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan dan melakukan perubahan serta penyempurnaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan Pasal 1 ayat 1 yang berbunyi setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan. Menurut Mohamad dalam Hardiansyah (2011), permasalahan utama pelayanan publik dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Upaya Peningkatan kualitas didasari atas tuntutan masyarakat serta keluhan masyarakat akan prosedur pelayanan publik yang terlalu rumit dan memerlukan waktu yang lama serta biaya yang besar.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik yang cermat, cepat dan tepat merupakan hal yang esensial untuk dilaksanakan mengingat pesatnya perkembangan informasi dan globalisasi yang turut serta meningkatkan harapan dan tuntutan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih baik kedepannya. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwasanya masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan karena kepuasan masyarakat merupakan salah satu sasaran utama dari adanya penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen terpenting disuatu instansi pemerintahan yang bertujuan mensejahterakan rakyatnya. Pelayanan diartikan sebagai suatu pemberian seseorang untuk memperoleh kebutuhan perorangan atau kelompok masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu instansi pemerintahan sesuai peraturan dan tata cara yang berlaku (Sinambela, 2014; Pasolong, 2013).

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

perlindungan yang termasuk dalam program BPJS Ketenagakerjaan seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja yang meliputi : JHT, JKK, JKP, JKM, dan JP Serta melayani bagi seluruh pekerja baik formal maupun informal. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang sebagai penyedia layanan bagi seluruh peserta dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan unsur terpenting dalam kegiatan jasa ini. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan tertentu mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan keinginan, kebutuhan, maupun harapan peserta atau pelanggan. (Riyanto, 2018).

BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang memiliki Visi yaitu mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan menyejahterakan seluruh pekerja indonesia. Dalam mewujudkan visi tersebut tentu saja BPJS Ketenagakerjaan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki.

Aspek inovasi dari BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang adalah kemampuannya untuk memperluas cakupan layanan dan cakupan perlindungan. Awalnya hanya melayani karyawan yang bekerja di perusahaan atau disebut sebagai Pekerja Penerima Upah (PU), BPJS Ketenagakerjaan kini menawarkan perlindungan kepada pekerja Bukan

Penerima Upah (BPU), termasuk petani, nelayan, pengemudi, dokter, dan pengacara, yang berhak mendapatkan perlindungan jaminan yang sama dengan pekerja penerima upah. (Siti Syahara & Munthe, 2020)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian terpenting dari penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Kotler (2009) mendeskripsikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan aspek pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta akan pemenuhan kebutuhannya. Kualitas suatu pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diraih melalui kegiatan pelayanan atau pemberian jasa yang dilakukan oleh perusahaan (Sari & Achsa, 2020).

Kualitas pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan ini hampir sepenuhnya dilakukan oleh karyawan, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, apalagi jika terdapat kekeliruan dalam identitas maupun persyaratan. Dalam kenyataannya, masih banyak peserta jaminan sosial yang kurang mengetahui betul tentang persyaratan yang harus dipenuhinya. BPJS Ketenagakerjaan masih mengalami beberapa masalah dalam pelayanan. Dilihat dari Jumlah kepesertaan jaminan sosial tenaga kerja di Sumatera Barat pada tahun 2023 sebanyak 710.474 orang, pada tahun 2024 sebanyak 608.902 orang dan pada tahun 2025 yang mencapai 522.429 angka ini mengalami penurunan dari tahun ke tahun, berikut adalah data kepesertaan jaminan sosial tenaga kerja di Sumatera Barat:

Tabel 1.1 Data Kepesertaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Sumatera Barat dan Jumlah Perusahaan Terdaftar periode 2023-2025

Provinsi	SUMATERA BARAT		
Tahun	2023	2024	2025
Peserta Jaminan Sosial	710.474	608.902	522.429
Perusahaan Terdaftar	18.272	16.586	15.037

Sumber : Satudata Kemnaker (2025)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah peserta jaminan sosial dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Pada tahun 2023, jumlah peserta jaminan sosial tenaga kerja tercatat sebanyak 710.474 peserta. Angka ini kemudian menurun cukup signifikan menjadi 608.902 peserta pada tahun 2024, dan kembali turun menjadi 522.429 peserta pada tahun 2025. Penurunan ini tidak hanya terjadi pada jumlah peserta, tetapi juga pada jumlah perusahaan yang terdaftar sebagai pemberi kerja. Tercatat bahwa pada tahun 2023 terdapat 18.272 perusahaan, kemudian menurun menjadi 16.586 perusahaan pada tahun 2024, dan kembali berkurang menjadi 15.037 perusahaan pada tahun 2025.

Pada penurunan jumlah peserta dan perusahaan ini mencerminkan adanya dinamika dalam kepesertaan jaminan sosial yang dapat berkaitan dengan berbagai faktor, seperti kondisi ekonomi daerah, tingkat kepatuhan perusahaan, mobilitas tenaga kerja, hingga efektivitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Kondisi ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, karena pelayanan yang lambat, kurang informatif, atau kurang

responsif berpotensi menurunkan minat pekerja dan perusahaan untuk tetap aktif sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Tabel 1. 2 Data Peserta Klaim JHT, JKK, JKM, JP, dan JKP BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang Periode 2023–2025

Tahun	Jumlah Peserta Klaim Program				
	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 (2025)

Berdasarkan tabel jumlah klaim program BPJS Ketenagakerjaan pada periode 2023–2025, terlihat adanya dinamika yang cukup signifikan pada masing-masing program. Pada tahun 2023, klaim program Jaminan Hari Tua (JHT) tercatat sebagai yang paling dominan dengan jumlah mencapai 34.723 klaim. Tingginya klaim JHT pada tahun ini menunjukkan besarnya kebutuhan peserta terhadap pencairan dana sebagai jaminan keberlanjutan ekonomi setelah tidak lagi bekerja. Sementara itu, klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) berjumlah 1.250 klaim, Jaminan Kematian (JKM) sebanyak 285 klaim, Jaminan Pensiun (JP) sebanyak 666 klaim, dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) mencapai 1.929 klaim. Data ini menggambarkan bahwa pada tahun 2023 fokus pelayanan BPJS Ketenagakerjaan masih didominasi oleh pengelolaan klaim JHT dibandingkan program lainnya.

Pada tahun 2024, terjadi penurunan yang cukup signifikan pada jumlah klaim JHT menjadi 20.588 klaim. Penurunan ini dapat mengindikasikan adanya pengaruh perubahan regulasi terkait ketentuan pencairan JHT, yang

menyebabkan peserta tidak dapat lagi dengan mudah melakukan klaim seperti pada tahun-tahun sebelumnya. Di sisi lain, klaim JKK justru mengalami peningkatan menjadi 1.754 klaim, yang menunjukkan meningkatnya kesadaran peserta dan perusahaan terhadap perlindungan risiko kecelakaan kerja. Klaim JKM juga mengalami kenaikan menjadi 367 klaim, sementara klaim JP meningkat menjadi 732 klaim. Sebaliknya, klaim JKP mengalami penurunan cukup tajam menjadi 344 klaim, yang dapat dikaitkan dengan kondisi ketenagakerjaan yang relatif membaik atau berkurangnya jumlah pekerja yang memenuhi syarat klaim program tersebut pada tahun 2024.

Selanjutnya, pada tahun 2025, jumlah klaim JHT kembali mengalami sedikit peningkatan menjadi 20.832 klaim, meskipun masih jauh lebih rendah dibandingkan tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap pencairan dana JHT tetap tinggi, meskipun dibatasi oleh ketentuan dan prosedur yang berlaku.

Klaim JKK meningkat secara sangat signifikan menjadi 6.872 klaim, yang menandakan tingginya intensitas risiko kecelakaan kerja serta meningkatnya pelaporan dan pemanfaatan program JKK oleh peserta. Klaim JKM juga kembali mengalami kenaikan menjadi 397 klaim, yang mencerminkan peran penting program ini sebagai bentuk perlindungan sosial bagi ahli waris peserta.

Sebaliknya, klaim JP mengalami penurunan menjadi 334 klaim, yang dapat disebabkan oleh belum banyaknya peserta yang memenuhi kriteria usia

atau masa iuran untuk menerima manfaat pensiun. Sementara itu, klaim JKP meningkat cukup tajam menjadi 2.117 klaim, yang mengindikasikan meningkatnya jumlah pekerja yang mengalami pemutusan hubungan kerja serta memanfaatkan program JKP sebagai jaring pengaman sosial.

Secara keseluruhan, data klaim program BPJS Ketenagakerjaan pada periode 2023–2025 menunjukkan adanya fluktuasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti perubahan regulasi, kondisi ketenagakerjaan, serta tingkat pemahaman dan partisipasi peserta terhadap masing-masing program. Dinamika jumlah klaim ini menuntut BPJS Ketenagakerjaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, ketepatan proses klaim, serta kejelasan informasi kepada peserta, agar setiap program dapat memberikan manfaat secara optimal sesuai dengan kebutuhan peserta.

Peningkatan dan penurunan jumlah klaim pada masing-masing program sebagaimana terlihat pada tabel diperkuat oleh hasil wawancara dengan pihak BPJS Ketenagakerjaan. Salah satu informan dari Customer Service menjelaskan bahwa klaim JHT masih menjadi yang paling dominan dibandingkan program lainnya, meskipun jumlahnya mengalami penurunan akibat perubahan regulasi. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh ibu Ranti dalam kutipan berikut:

“Kalau dilihat dari pelayanan, klaim JHT memang paling banyak dibandingkan program lain. Namun setelah adanya perubahan aturan pencairan, jumlah klaim JHT sempat menurun, karena tidak semua peserta bisa langsung mencairkan seperti sebelumnya,” (Wawancara 20 November 2025).

Selain itu, meningkatnya jumlah klaim JKK dan JKP juga diakui oleh petugas sebagai dampak dari meningkatnya kesadaran peserta serta kondisi ketenagakerjaan yang dinamis. Informan menyampaikan bahwa peserta mulai lebih memahami manfaat program perlindungan risiko kerja dan kehilangan pekerjaan, sehingga pengajuan klaim juga mengalami peningkatan, khususnya pada tahun terakhir. Pernyataan tersebut tergambar dalam kutipan Menurut ibu Ranti selaku Customer Service yang mengatakan bahwa:

“Sekarang peserta sudah lebih paham soal manfaat JKK dan JKP. Kalau terjadi kecelakaan kerja atau PHK, mereka langsung mengurus klaim. Itu sebabnya di tahun terakhir klaim JKK dan JKP terlihat meningkat cukup tinggi,” (Wawancara 20 November 2025).

Dari sisi peserta, proses klaim yang jumlahnya semakin banyak juga dirasakan berdampak pada waktu pelayanan. Salah satu peserta mengungkapkan bahwa meningkatnya jumlah klaim membuat proses verifikasi memerlukan waktu yang lebih lama, terutama pada program dengan jumlah klaim tinggi seperti JHT dan JKK. Sebagaimana disampaikan oleh peserta yang mengatakan bahwa:

“Jumlah yang mengajukan klaim sekarang banyak, jadi prosesnya memang terasa lebih lama. Terutama untuk JHT dan JKK, karena berkasnya harus benar-benar dicek supaya tidak ada kesalahan,” (Wawancara 20 November 2025).

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa fluktuasi jumlah klaim pada setiap program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya dipengaruhi oleh regulasi dan kondisi ketenagakerjaan, tetapi juga berdampak langsung pada beban dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu,

peningkatan kapasitas pelayanan dan penguatan sistem klaim menjadi hal penting untuk menjaga efektivitas dan kepuasan peserta.

Penelitian ini memiliki nilai kebaruan karena secara khusus mengkaji kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang dalam konteks dinamika kepesertaan, fluktuasi jumlah perusahaan terdaftar, serta peningkatan dan penurunan klaim pada berbagai program jaminan sosial ketenagakerjaan. Hingga saat ini, kajian yang membahas kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan secara mendalam pada tingkat daerah, khususnya di Kota Padang dan wilayah Sumatera Barat, masih relatif terbatas. Penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan sebagai fokus utama dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (1990), sehingga mampu mengungkap permasalahan pelayanan secara lebih komprehensif.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya kajian akademik di bidang pelayanan publik, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini dapat ditarik beberapa identifikasi masalah. Adapun identifikasi masalah tersebut sebagai berikut:

1. Rendahnya pemahaman peserta terhadap prosedur dan persyaratan layanan, sehingga sering terjadi ketidaksesuaian data dan kelengkapan dokumen yang memperlambat proses pelayanan dan klaim.
2. Adanya permasalahan dalam kepatuhan kepesertaan serta potensi menurunnya minat pekerja dan perusahaan untuk tetap aktif sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.
3. Penurunan jumlah peserta jaminan sosial tenaga kerja yang dapat mencerminkan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan, baik dari aspek prosedur administrasi, kejelasan informasi, maupun responsivitas petugas.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis perlu membatasi masalah dalam penelitian ini agar lebih terarah dan tidak menyimpang sehingga pembahasan dalam penelitian ini tidak meluas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

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?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka dapat ditarik manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian dalam Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam pengembangan pengetahuan tentang Manajemen dan Pelayanan Publik.
2. Manfaat Praktis, penelitian ini bermanfaat bagi:

- a. Bagi penulis dalam penelitian ini, hasil penelitian diharapkan dapat memperluas wawasan berpikir penulis, serta dapat memberikan informasi yang mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang.
- b. Bagi instansi/ Pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan kepada Peserta.
- c. Bagi Penelitian lainnya, penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan bagi peneliti lain dalam meneliti masalah yang sama.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Padang, maka penulis dapat menarik disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)

Kota Padang yang telah memenuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan kebijakan menurut Zeithaml (1988). Berdasarkan hasil temuan di lapangan, kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik, namun belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi *tangible*, fasilitas pelayanan secara umum sudah memadai, namun masih terdapat kendala seperti gangguan sistem dan ketidakefisienan pengelolaan dokumen. Pada dimensi *reliability*, penanganan masalah petugas, kesungguhan petugas, serta kecermatan petugas sudah responsif, baik dan teliti. Namun, pelayanan belum konsisten karena adanya keterlambatan proses klaim yang dipengaruhi ketidaksesuaian dokumen, tingginya jumlah peserta, serta perubahan regulasi. Pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas sudah tanggap dan respon, tetapi kecepatan layanan belum merata terutama saat jumlah peserta meningkat. Pada dimensi *assurance*, sikap petugas yang sopan dan profesional, kepercayaan terhadap pelayanan yang aman dan percaya. tetapi ketidakpahaman peserta mengenai prosedur

sering menimbulkan persepsi ketidakpastian layanan. Pada dimensi *empathy*, perhatian petugas, kepedulian petugas serta memahami kebutuhan sudah baik, ramah dan jelas, namun belum sepenuhnya konsisten di seluruh pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang sudah memenuhi sebagian besar indikator kualitas pelayanan, tetapi masih memerlukan peningkatan untuk mencapai standar pelayanan yang optimal.

2. Faktor–faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima faktor utama menurut Moenir yang berperan signifikan, yaitu faktor kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan keterampilan petugas, serta sarana pelayanan. Faktor Kesadaran petugas berpengaruh besar terhadap sikap profesional dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Faktor Aturan dan regulasi juga memiliki dampak besar karena perubahan kebijakan sering kali membuat peserta mengalami kebingungan. Faktor organisasi terlihat dari pembagian tugas, koordinasi, dan mekanisme kerja yang harus lebih terstruktur agar pelayanan lebih efisien. Faktor kemampuan dan keterampilan petugas menunjukkan pentingnya kompetensi dalam memahami prosedur, komunikasi, serta penguasaan teknologi pelayanan. Sementara itu, sarana pelayanan seperti fasilitas fisik, ruang tunggu, serta dukungan teknologi turut memengaruhi kenyamanan dan kelancaran proses layanan.

Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut memberi kontribusi signifikan terhadap variasi kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang, baik sebagai pendukung maupun sebagai hambatan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa saran yang dapat diberikan agar Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Padang dapat berjalan dengan optimal.

1. Bagi pihak BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang, disarankan agar: (1) memperkuat pemeliharaan sarana fisik dan meningkatkan stabilitas sistem digital agar gangguan jaringan dapat diminimalisasi. (2) memperbaiki manajemen verifikasi dokumen dan meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian klaim. (3) menambah petugas pada jam-jam sibuk serta memperkuat mekanisme layanan pengaduan agar keluhan dapat ditangani lebih cepat dan efektif. (4) meningkatkan kegiatan sosialisasi terkait perubahan regulasi, sehingga peserta memiliki pemahaman yang baik mengenai prosedur klaim. dan (5) konsistensi sikap ramah, sopan, dan perhatian petugas dapat ditingkatkan melalui pelatihan pelayanan prima dan pembinaan rutinitas.
2. Bagi penelitian berikutnya dapat secara khusus meneliti layanan lain yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Hadiwijoyo, Suryo Sakti & Anisa, Fahima Diah (2020) Pelayanan publik: berbasis regional complex analysis. Edisi I. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.
- Hardiansyah (2018) Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung: Refika Aditama.
- Idrus, Muhammad. (2009). Metode Ilmu Penelitian Ilmu Sosial. Yogyakarta:
- Kotler, Philip. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Indeks.
- Levine, C. H., Peters, B. G., & Thompson, F. J. (1990). *Public administration: Challenges, choices, consequences*. Scott, Foresman and Company.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010), hlm. 220.
- Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.
- Mulyawan, Rahman. 2016. Kualitas Pelayanan: Konsep dan Implementasi. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Pasolong, H (2007). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2013). Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani (2017) Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

- Putra, A. (2019). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.Erlangga.
- Rahadi, D. R. (2020). Konsep Penelitian kualitatif plus tutorial NVivo. PT. Filda Fikrindo, Bogor.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim, A., & Woodward, D. (1992). Manajemen publik: Analisis dan kajian pelayanan masyarakat. LP3ES.
- Sinambela, L. P., dkk (2014) Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudaryono. (2018). Metodologi Penelitian. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F. (1997). Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

Jurnal :

- Abiyoga, Muhammad. (2017). BPJS dan Regulasi Jaminan Sosial di Indonesia. Yogyakarta: Deepublish
- 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.
- Ain, I. N., & Lubis, F. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa Menggunakan Model Servqual. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Volume 8, No. 2, 2023 (1028-1036).
- Ariyanto. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik: Analisis Kejelasan Aturan, Kesederhanaan Prosedur, dan Konsistensi SOP. Jakarta: Penerbit Administrasi Publik Indonesia.
- Estiningtyas, N. D. (2022). Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*
- Fadilah, T. N., Aprilia, B., & Siddha, A. (2025). Analisis kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Padasuka Pemerintah Kota Cimahi. *Praxis Idealist: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 1–11

- Gronroos, C. (2006). *Service management and marketing*. Ratminto & Winarsih, A. S. (Eds.). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Haryanti, D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Haryanti, Dita (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun (Skripsi S1). Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Lanin, Dadang, dan Hermanto. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Loktavia, R. (2023). Kualitas pelayanan publik pada BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 22–31.
- Masruroh, S., Sunarti, & Abdillah, Y (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62(1), 118–126. Malang: Universitas Brawijaya.
- Nurdiana, N. (2023). Analisis Persepsi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Tanjung Morawa. *J-Innovativ*
- Nurhayati, S. (2023). Analisis prosedur pelayanan publik dalam mewujudkan efektivitas birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 102–115.
- Panjaitan, J. S. (2024). Analisis kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. *Journal of Society Bridge*, 2(1), 1–11.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prihatin, E., Rusli, T., & As'ari, A. (2023). Keterbatasan sarana dan prasarana serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(3), 210–222.
- Putra, A., & Novita, S. (2022). Pengaruh sikap petugas terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 45–56.
- Putra, Yogi Darma. (2019). *Administrasi Publik dan Pelayanan Masyarakat*. Yogyakarta: Deepublish.
- Riyanto. (2018). *Kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan pelanggan*. Deepublish.

- Sahara, S., & Munthe, H. (2020). BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan kepada peserta Bukan Penerima Upah (BPU). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 45–53.
- Salam, A., & Rosy, B. (2022). Hubungan sarana prasarana dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(4), 330–342.
- Saleh, H., & Chahyono, C. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap citra BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ternate melalui kepuasan pelanggan (The effect of service quality and facilities on the image of BPJS Ketenagakerjaan Branch of Ternate through customer satisfaction). *Jurnal of Business and Management*, 8(1), 69–75.
- Saputra, R. M. F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta JHT pada BPJS Ketenagakerjaan. Skripsi. Universitas Batanghari.
- Sari, D. P., & Achsa, A (2020) Analisis Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Magelang. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 15–27.
- 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. (2020). Peningkatan kualitas pelayanan nasabah BPJS Ketenagakerjaan dengan metode Fuzzy-SERVQUAL dan indeks PGCV (Studi Kasus pada BPJS Ketenagakerjaan Malang). *Jurnal Manajemen Teknologi*, 18(1), 55–67.
- Septiarani, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan pendekatan Fuzzy-SERVQUAL. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 8(2), 112–124.
- Sugiarto, A., & Lestari, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan pada Instansi Publik: Studi Tentang Fasilitas Fisik, Kebersihan Lingkungan, dan Profesionalisme Petugas. Jakarta: Pustaka Administrasi Publik.
- Tawaang, T. A., Lengkong, F. D. J., & Londa, V. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–10.
- Wasis Wasis. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 840–848.

Regulasi dan Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial.

Keputusan Menpan Nomor 63/2003 mengenai asas-asas pelayanan publik

Permen PAN dan RB No. 15 tahun 2014 mengenai standar pelayanan

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Internet/ web:

BPJS Ketenagakerjaan. (2021). Sejarah dan fungsi. <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html> Diakses pada 20 September 2025.

Peraturan BPJS Ketenagakerjaan. (2021). Tentang Bentuk Kartu Peserta, Sertifikat Kepesertaan, dan Formulir Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/288083/peraturan-bpjs-ketenagakerjaan-no-1-tahun-2021> diakses pada 20 September 2025