

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan transparan. Informasi yang terkait dengan pengelolaan sumber daya publik diberikan secara transparan kepada pihak-pihak yang membutuhkannya. Informasi, termasuk informasi keuangan, diberikan oleh organisasi berkewajiban kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Transparansi didefinisikan sebagai keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat yang didasarkan pada gagasan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh tentang pertanggung jawaban yang ditanggung (Mardiasmo, 2018:18).

Akuntabilitas yaitu tindakan wajib yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kepercayaan publik. Akuntabilitas didefinisikan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan, terutama dalam hal pertanggungjawaban atas pengelolaan keuangan. Ini adalah proses antarpribadi yang berkaitan dengan tindakan, perbuatan, atau keputusan seseorang dalam hubungannya dengan orang lain sehingga seseorang dapat menerima wewenang dan konsekuensi dari keputusan tersebut. Kemampuan sebuah organisasi untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat yang berpartisipasi sangat penting, karena akuntabilitas organisasi diikuti oleh tingkat kepatuhan masyarakat terhadap keputusan yang dibuat oleh

organisasi (Arisman, 2019:89).

Transparansi dan akuntabilitas sangat penting bagi organisasi publik. Hal ini karena transparansi dan akuntabilitas sangat penting, dan mereka harus menjawab segala hal tentang langkah-langkah dan proses yang dilakukan serta bertanggung jawab atas kinerja mereka. Pelayanan berkualitas tinggi juga harus disertakan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan atribut barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler & Keller, 2017:34).

BPJS sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang penyelenggaraan asuransi secara nasional yang pelaksanaannya mengacu pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional dan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial serta Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Sesuai Undang Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba.

Berdasarkan Undang Undang diatas, Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) merupakan badan nasional yang menjamin hak-hak karyawan. Berdasarkan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2), BPJS menyelenggarakan program antara lain: Jaminan kecelakaan kerja; Jaminan hari tua; Jaminan pensiun; dan Jaminan kematian. Program-program

yang telah disebutkan BPJS Ketenagakerjaan merupakan program yang wajib diambil oleh perusahaan untuk karyawannya dan setiap karyawan yang menjadi peserta pada badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan wajib membayar iuran yang telah ditetapkan.

BPJS dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan terutama bila ada pekerja mengalami kecelakaan kerja secara administrasi untuk diberikan kemudahan dalam mengurusnya, salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan untuk meningkatkan layanan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan. Secara administrasi, perusahaan harus memperhatikan kualitas layanan karena ini akan membuat peserta puas.

Salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat adalah menyelenggarakan program jaminan sosial. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan suatu negara seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal (Yoshida, 2018 : 97).

Selain itu, ketika BPJS Ketenagakerjaan dapat menunjukkan bahwa mereka dapat menangani klaim keuangan dari program jaminan kecelakaan kerja, itu akan memberikan kepercayaan kepada peserta dan membuatnya nyaman untuk menggunakan layanan mereka. Ini akan memungkinkan BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan informasi yang jelas kepada peserta,

terutama tentang cara pengklaiman dana kecelakaan kerja.

Penting untuk meningkatkan kepercayaan publik dengan menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi, karena BPJS Ketenagakerjaan adalah lembaga pemerintah yang mengelola Dana Jaminan Sosial yang bernilai triliun rupiah. Tiga hal yang dapat dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kepercayaan publik adalah transparansi, akuntabilitas, dan integritas (Arifin, 2018: 93).

Prinsip akuntabilitas dan transparansi di BPJS Ketenagakerjaan sejalan dengan prinsip *good corporate governance* yang ditetapkan oleh Komite Nasional Kebijakan *Governance*. Prinsip-prinsip ini termasuk partisipasi, kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, tanggungjawab, independensi, keadilan, serta efektif dan efisien (Arman dkk., 2019 : 101).

Keadaan yang demikian sesuai dengan penelitian terdahulu Baby Silvia Putri (2017), menunjukkan analisis deskriptif, diperoleh hasil persepsi mengenai kualitas pelayanan, mayoritas responden tidak setuju dengan lima variabel kualitas pelayanan (*Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Emphaty*). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* dapat menjadi bahan evaluasi BPJS Kesehatan. Variabel kualitas pelayanan BPJS Kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme

asuransi sosial. Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, dengan prinsip kerja yang profesional dalam melakukan kualitas pelayanan kepada peserta dengan menunjukkan adanya akuntabilitas kerja yang baik serta memberikan transparansi yang terbuka kepada peserta dengan jelas, yang kesemua ini dilakukan untuk memberikan tingkat kepercayaan dan kepuasan peserta menjadi lebih baik. (Profil BPJS Ketenagakerjaan, 2023).

Bentuk akuntabilitas yang telah ditunjukkan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, dengan menerapkan prinsip *good governance*, yaitu: partisipasi, kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, tanggungjawab, independensi, keadilan serta efektif maupun efisiensi, sedangkan bentuk transparansi dalam kualitas pelayanan kepada peserta dengan menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Semua administrasi peserta BPJS Ketenagakerjaan dilakukan secara digital melalui aplikasi JMO, diantaranya pendaftaran menggunakan Data kependudukan, pembayaran dengan kanal perbankan dan wallet, cek Saldo Jaminan Hari Tua (JHT) secara Online cepat dan akurat, klaim *Sameday servis* dengan eKYC, simulasi Perhitungan Jaminan Hari Tua (JHT), informasi Program, informasi Kantor Cabang, informasi Pusat layanan dan Sosial Media, layanan Pelaporan dan Pengaduan, pelaporan Kecelakaan Kerja secara realtime, kartu Digital

sehingga kesemuanya data peserta bisa terlihat, termasuk dalam melihat data kepesertaan maupun saldo jaminan hari tua. (BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, 2023).

Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep menunjukkan adanya kriteria BAIK, hal ini dilihat dari penilaian *Key Performance Indicator* (KPI), dimana KPI sebagai alat bantu ukur kinerja tim yang bermanfaat untuk mengetahui seberapa jauh usaha yang dilakukan memberikan dampak bagi kemajuan bisnis. *Key Performance Indicator* dapat diaplikasikan dalam berbagai bidang, mulai dari tim *finance*, HR, marketing atau sales. Pada intinya, *Key Performance Indicator* membantu menjadi indikator bagi setiap area bisnis untuk bertumbuh bersama level strategis dengan Aplikasi *Executive Summary* Kepesertaan dan Iuran. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep menunjukkan kinerja yang profesional terlihat dari hasil Indikator Kinerja Utama (IKU) diantaranya pelayanan dan kepesertaan. Nilai kinerja BPJS Ketenagakerjaan yang terukur, menunjukkan seberapa efektif organisasi mencapai tujuan bisnis utama, Indikator Kinerja Utama (IKU) ini secara khusus menentukan pencapaian strategis, keuangan, dan operasional perusahaan.

Adanya penerapan kerja yang akuntabilitas dan transparansi dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, terlihat peserta BPJS Ketenagakerjaan dari tahun ke tahunnya relatif semakin meningkat, terlihat sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Tahun	Peserta	Jumlah Kasus	Pembayaran
2020	2.567	3	Rp. 20.403.994;00
2021	1.791	4	Rp.105.079.027;00
2022	7.161	10	Rp.262.103.290;00
2023	1.015	4	Rp.243.861.650;00

Sumber: BPJS Cabang Sumenep, JKK, 2023

Berdasarkan tabel diatas pada tabel 1.1 melihat angka yang ada menunjukkan adanya prinsip akuntabilitas dan transparansi yang baik, setiap tahunnya peserta berfluktuasi, dan kepuasan serta kepercayaan terhadap kualitas pelayanan klaim JKK sangat tepat dan disesuaikan dengan kriteria yang ada. Terlihat bentuk transparansi dan akuntabilitas yang ditunjukkan dalam klaim dana kecelakaan kerja pada 4 peserta dimaksud terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 2 Akuntabilitas dan Transparansi Klaim Dana Kecelakaan Kerja

No	Akuntabilitas	Transparansi
1.	Bukti dokumen yang dilengkapi oleh tenaga kerja atau HRD Perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segala administrasi diinformasikan oleh HRD, tenaga kerja melengkapi dan mengisi formulir JKK (3 KK 1) 2. Mengisi formulis (3A KK 2) 3. Melengkapi kronologi kejadian 4. Absensi 7 hari sebelum kecelakaan sampai dengan tanggal kecelakaan 5. Surat pernyataan dua orang saksi bermeterai Rp. 10.000,- 6. Bukti Kepersertaan berupa Kartu Peserta dan KTP 7. Formulir (3B KK 3) yang ditandatangani Dokter yang menangani
2.	Administrasi yang lengkap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap tenaga kerja yang mengalami kecelakaan kerja dilayani di pusta layanan kecelakaan kerja atau Rumah Sakit yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan 2. Diobati sampai sembuh dan Biaya diatnggung BPJS ketenagakerjaan

4.	Semua administrasi dari peserta diberikan kepada BPJS Ketenagakerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbentuk kwitansi tagihan biaya pengobatan sampai sebulan, 2. Bukti transfer dari BPJS Ketenagakerjaan akan dikirimkan kerumah sakit terkait
----	---	---

Sumber: BPJS Cabang Sumenep, JKK, 2023

Berdasarkan observasi awal menunjukkan permasalahan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep terdapat masyarakat yang memberikan isu publik yang kurang baik dengan menyatakan adanya administrasi yang berbelit-belit dalam mengurus asuransi kecelakaan kerja, termasuk dalam klaim dana kurang menunjukkan transparansi dalam administrasi maupun besarnya klaim dana yang diinformasikan kepada publik. Hal ini membuat kantor BPJS Ketenagakerjaan terlihat buruk oleh masyarakat.

Pernyataan ini berdasarkan keterangan dari peserta atas nama Rusnani yang mengklaim dana BPJS Ketenagakerjaan pada saat wawancara pra penelitian di kantor BPJS, Senin, 04 Desember 2023, pukul 10.35 WIB di Kantor BPJS Ketenagakerjaan, bahwa petugas kurang tanggap dalam menanggapi keluhan peserta, serta lamanya waktu menunggu pelayanan maupun kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan karyawan BPJS.

Isu peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep kurang maksimal dalam memenuhi keinginan peserta untuk menjamin pembiayaan dalam mengatasi masalah yang dialami peserta, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih prima. Isu tersebut perlu adanya tindak lanjut untuk memberikan informasi yang akurat kepada publik bahwa yang disampaikan adalah tidak benar.

Berdasarkan latar belakang yang ada, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN KECELAKAAN KERJA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SUMENEP”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah:

1. Adakah Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep?
2. Adakah pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep?
3. Adakah pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yang pada dasarnya hendak menjawab permasalahan, adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan Program Jaminan Kecelakaan kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.
2. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan

Program Jaminan Kecelakaan Kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

3. Untuk mengetahui pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan nilai guna, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan, pengalaman, kreatifitas serta kesempatan untuk dapat menerapkan berbagai teori yang telah diperoleh diberbagai kegiatan perkuliahan ke dalam obyek yang sebenarnya di lapangan. Dapat memperluas wawasan dan menambah kepustakaan dalam meneliti objek yang sejenis, sehingga hasil penelitian selanjutnya dapat lebih sempurna

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat membantu Pemerintah dalam mengevaluasi dan membangun asuransi ketenagakerjaan dalam menunjukkan kerjanya yang dapat membantu sosial bagi ketenagakerjaan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka dan hipotesis terdiri dari penelitian terdahulu, *grand* teori dan teori pendukung, yaitu Administrasi Publik, Transparansi, Akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang metode penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, Populasi, Sampel dan Pengambilan Sampel, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang objek penelitian BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

Bab ini memaparkan hasil penelitian, pengujian hipotesis dan Pembahasan Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kualitas pelayanan Program Kecelakaan Kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari peneliti.