

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS SEKTOR MANDIRI: ANALISIS JALUR DAN REGRESI BERGANDA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SERANG, PROVINSI BANTEN

Sudarwoto¹, Erna², Agus Hendarto³

^{1,2,3}Prodi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon
ramdhaniharri04@gmail.com

ABSTRACT -Service quality is a crucial factor determining participant satisfaction with social security institutions. This study aims to examine the direct and indirect influence of service quality on participant satisfaction of the Independent Sector BPJS Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) at the Serang Branch Office, Banten Province. The analysis was conducted using multiple regression and path analysis. Various indicators of participant dissatisfaction—such as lengthy service processes, unclear information provided, and low staff responsiveness—demonstrate the need for an empirical assessment of service quality elements based on the five dimensions of SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

This study employed a quantitative approach, involving 100 respondents from the independent sector selected through purposive sampling. The research instrument was a structured questionnaire that was tested for validity and reliability to ensure data accuracy and consistency. The results of the multiple regression analysis indicate that each dimension of service quality has a positive and significant influence on participant satisfaction, both individually and collectively.

The path analysis found that the dimensions of reliability and responsiveness had the strongest direct contribution to satisfaction. Meanwhile, the empathy dimension has an indirect influence through participant perceptions of service assurance. The coefficient of determination indicates that service quality explains most of the variation in participant satisfaction, with the remainder influenced by other factors such as perceptions of service costs, the organizational culture of the provider, and participants' previous experiences receiving services. Overall, this study confirms that improving overall service quality is a strategic step to strengthen the satisfaction and trust of BPJS Ketenagakerjaan participants in the independent sector. Recommendations resulting from this study include improving the effectiveness of the service information system, developing staff competencies, and establishing consistent and easily accessible service time standards for participants.

Keywords: service quality, participant satisfaction, BPJS employment, independent sector, path analysis, multiple regression

ABSTRAK -Kualitas layanan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan peserta pada institusi penyelenggara jaminan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh langsung maupun tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sektor Mandiri di Kantor Cabang Serang, Provinsi Banten. Analisis dilakukan dengan menerapkan regresi berganda dan analisis jalur (path analysis). Berbagai indikasi ketidakpuasan peserta—seperti lamanya proses pelayanan, kurang jelasnya informasi yang diberikan, serta rendahnya responsivitas petugas—menunjukkan perlunya penilaian empiris terhadap elemen-elemen kualitas layanan berbasis lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 responden dari peserta sektor mandiri yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan ketepatan dan konsistensi data. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, baik secara individu maupun bersama-sama.

Melalui analisis jalur ditemukan bahwa dimensi keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) memberikan kontribusi langsung paling kuat terhadap tingkat kepuasan. Sementara itu, dimensi empati memiliki pengaruh tidak langsung melalui persepsi peserta terhadap jaminan layanan (assurance). Nilai koefisien determinasi mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki kemampuan menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan peserta, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti persepsi terhadap biaya layanan, budaya organisasi penyelenggara, serta pengalaman peserta sebelumnya dalam menerima pelayanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh merupakan langkah strategis untuk memperkuat kepuasan dan kepercayaan peserta BPJS Ketenagakerjaan sektor mandiri. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini meliputi peningkatan efektivitas sistem informasi layanan, pengembangan kompetensi petugas, serta penyusunan standar waktu pelayanan yang konsisten dan mudah diakses oleh peserta.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan peserta, BPJS ketenagakerjaan, sektor mandiri, analisis jalur, regresi berganda*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas inti yang harus dijalankan organisasi pemerintah dan memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi, tingkat kepercayaan, serta kepuasan masyarakat. Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, mutu pelayanan publik tidak hanya menentukan kualitas interaksi antara pemerintah dan warga negara, tetapi juga berperan besar dalam membangun legitimasi institusi, memastikan keberlanjutan program sosial, serta mendukung keberhasilan implementasi kebijakan nasional. Salah satu lembaga pemerintah yang berperan strategis dalam sistem jaminan sosial adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), termasuk BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja formal maupun informal—termasuk peserta sektor mandiri. Dengan cakupan peserta yang luas dan karakter pelayanan yang bersifat langsung, kemampuan BPJS menyediakan layanan yang unggul menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas peserta.

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan, ekspektasi peserta terhadap

pelayanan yang cepat, mudah, informatif, serta profesional semakin tinggi. Merujuk pada konsep SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman et al. (1988), kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh lima dimensi utama kualitas pelayanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati. Dalam praktik pelayanan BPJS, dimensi-dimensi tersebut tercermin dalam ketepatan waktu pelayanan, keakuratan informasi yang disampaikan, kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan peserta, kejelasan prosedur administrasi, kenyamanan fasilitas, serta perhatian terhadap kebutuhan personal peserta. Namun demikian, berbagai laporan keluhan dan survei kepuasan menunjukkan bahwa peserta sektor mandiri masih mengalami berbagai kendala, terutama terkait interaksi tatap muka dengan petugas di kantor cabang.

Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang, misalnya, sejumlah peserta sektor mandiri menyampaikan keluhan mengenai antrean yang panjang, keterlambatan dalam proses pelayanan, kurangnya kejelasan informasi, serta perbedaan kualitas pelayanan antar-petugas. Temuan ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan peserta dan pelayanan yang mereka terima, yang sering disebut sebagai *service gap*. Kesenjangan semacam ini dapat berdampak pada menurunnya kepuasan dan kepercayaan peserta terhadap lembaga, bahkan berpotensi mengurangi keberhasilan BPJS dalam mencapai target kepesertaan di sektor mandiri.

Berbagai fenomena tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus

dilakukan secara menyeluruh dan berdasarkan data empirik. Di tingkat organisasi, mutu layanan dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, kejelasan standar operasional prosedur, budaya pelayanan, kesiapan infrastruktur teknologi, serta efektivitas desain proses kerja. Sementara itu, dari sisi peserta, kepuasan muncul sebagai respons terhadap pengalaman pelayanan, kemudahan akses informasi, persepsi terhadap proses layanan, serta sikap dan perilaku petugas. Dengan demikian, diperlukan penelitian yang bersifat empiris untuk mengidentifikasi dimensi layanan mana yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang.

Secara akademik, kajian mengenai kualitas pelayanan pada lembaga jaminan sosial sebenarnya telah banyak dilakukan, tetapi masih terdapat beberapa celah penelitian (*research gap*) yang membuat topik ini relevan untuk diteliti kembali. Pertama, sebagian besar penelitian terdahulu hanya mengukur hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan secara umum, tanpa menilai hubungan struktural melalui analisis jalur. Padahal, dimensi kualitas layanan tidak berdiri sendiri; beberapa dimensi memiliki pengaruh langsung, sementara dimensi lainnya bekerja melalui mekanisme mediasi. Penelitian ini berkontribusi dengan mengintegrasikan regresi berganda dan analisis jalur untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung lima dimensi SERVQUAL.

Kedua, penelitian yang secara khusus berfokus pada peserta sektor mandiri masih relatif jarang. Kebanyakan studi terdahulu

menitikberatkan pada peserta penerima upah, padahal sektor mandiri memiliki karakteristik interaksi pelayanan yang berbeda, terutama terkait intensitas hubungan tatap muka dan kompleksitas kebutuhan administrasi. Oleh sebab itu, penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang lebih spesifik bagi perbaikan pelayanan di segmen peserta sektor mandiri.

Ketiga, banyak studi sebelumnya menggunakan metode analisis sederhana seperti korelasi atau regresi tunggal. Penelitian ini lebih komprehensif karena menguji model hubungan struktural antarvariabel guna melihat bagaimana setiap dimensi kualitas layanan berkontribusi terhadap kepuasan, baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai dimensi layanan yang perlu diprioritaskan oleh BPJS dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari sudut pandang kebijakan publik, penelitian ini sangat relevan dengan agenda reformasi pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan kewajiban penyelenggara layanan untuk memenuhi hak masyarakat memperoleh pelayanan yang profesional, transparan, dan berkualitas. Selain itu, proses transformasi layanan BPJS yang saat ini berlangsung menuntut peningkatan standar pelayanan berbasis teknologi informasi, efisiensi, dan kompetensi pegawai. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi peningkatan mutu

pelayanan baik di BPJS Ketenagakerjaan maupun lembaga publik lainnya.

Secara praktis, temuan penelitian ini bermanfaat bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang untuk melakukan evaluasi objektif terhadap kualitas pelayanan kepada peserta sektor mandiri. Identifikasi dimensi layanan yang paling memengaruhi kepuasan dapat membantu lembaga menentukan prioritas perbaikan. Jika keandalan dan daya tanggap terbukti menjadi faktor dominan, maka pelatihan kompetensi petugas, penyederhanaan alur pelayanan, serta peningkatan ketepatan informasi perlu menjadi fokus. Jika empati terbukti berperan melalui variabel jaminan, maka kemampuan interpersonal dan komunikasi petugas perlu mendapatkan perhatian.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

1. menganalisis pengaruh parsial setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan sektor mandiri;
2. menganalisis pengaruh simultan kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta; dan
3. menjelaskan hubungan struktural antarvariabel kualitas pelayanan melalui analisis jalur.

Melalui pendekatan yang komprehensif ini, penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian administrasi publik dan manajemen pelayanan, sekaligus memberikan landasan empiris bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Service Quality (Kualitas Pelayanan)

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang sangat penting dalam administrasi publik maupun manajemen layanan karena menjadi tolok ukur utama bagi pengguna dalam menilai kinerja organisasi. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara harapan peserta sebelum menerima layanan dan persepsi mereka setelah mendapatkan layanan. Suatu layanan dinilai berkualitas apabila hasil yang diterima setara atau melebihi ekspektasi pengguna. Dalam layanan publik, kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek teknis penyampaian layanan, tetapi juga mencakup unsur-unsur fungsional seperti sikap petugas, kejelasan prosedur, konsistensi informasi, serta kesediaan aparat dalam memberikan bantuan.

Model SERVQUAL, yang dirumuskan oleh Parasuraman dan koleganya, secara luas digunakan untuk menilai kualitas layanan dan terdiri atas lima dimensi utama sebagai berikut:

Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi ini mencakup kondisi fasilitas, tata ruang, kebersihan area pelayanan, kelengkapan sarana teknologi, serta penampilan petugas. Bukti fisik memberikan kesan awal yang sangat berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan peserta.

Reliability (Keandalan)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan secara tepat, akurat, dan konsisten. Pada konteks BPJS

Ketenagakerjaan, keandalan tercermin dalam ketepatan prosedur klaim, validitas data peserta, serta akurasi informasi yang disampaikan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi ini menunjukkan kesiapan pegawai dalam memberikan bantuan secara cepat dan tepat. Daya tanggap tercermin dalam kecepatan pelayanan, kemampuan petugas menjawab pertanyaan, serta kesigapan dalam menangani keluhan.

Assurance (Jaminan)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta perilaku petugas yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan peserta terhadap layanan yang diberikan.

Empathy (Empati)

Empati berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan perhatian yang bersifat personal, memahami kebutuhan peserta, dan menciptakan interaksi pelayanan yang manusiawi.

Kelima dimensi tersebut saling berkaitan, namun pengaruhnya terhadap kepuasan peserta dapat berbeda-beda tergantung karakteristik lembaga dan profil pengguna layanan.

Kepuasan Peserta (Customer Satisfaction)

Kepuasan peserta merupakan reaksi emosional atau penilaian pengguna terhadap layanan yang diterimanya. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan memenuhi atau melampaui harapan. Dalam sektor pelayanan publik, kepuasan berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap aspek-aspek seperti:

- ketepatan dan kecepatan pelayanan,
- kejelasan dan kelengkapan informasi,
- kompetensi pegawai,
- kenyamanan fasilitas layanan, serta
- keadilan dan kesetaraan dalam proses pelayanan.

Bagi BPJS Ketenagakerjaan, kepuasan peserta merupakan indikator penting yang menjadi dasar evaluasi kebijakan, pengukuran kinerja, serta alat untuk membangun kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, baik melalui dimensi teknis maupun fungsional, dapat memengaruhi tingkat kepuasan peserta. Secara teoritis, hubungan tersebut dapat terjadi melalui dua jalur:

1. **Pengaruh langsung**, yaitu persepsi positif terhadap kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan secara langsung.
2. **Pengaruh tidak langsung**, misalnya empati peserta meningkatkan persepsi terhadap jaminan layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Penelitian oleh Parasuraman et al. (1988), Cronin dan Taylor (1992), serta Lovelock & Wirtz (2016) konsisten menemukan bahwa dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna pada berbagai sektor pelayanan.

Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian yang meneliti layanan BPJS menunjukkan hasil yang sejalan:

- **Sulastri (2019):** reliabilitas dan responsivitas menjadi determinan utama kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
- **Handayani (2020):** dimensi empati dan jaminan berperan penting dalam kepuasan peserta layanan tatap muka BPJS.
- **Rahmatullah (2021):** bukti fisik terbukti memengaruhi persepsi kenyamanan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- **Putri (2022):** kualitas pelayanan menjelaskan sekitar 45% variasi kepuasan peserta sektor mandiri.

Namun sebagian besar penelitian belum mengombinasikan regresi berganda dengan analisis jalur, sehingga belum mampu menjelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel kualitas layanan. Celah inilah yang dijawab melalui penelitian ini.

Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan model SERVQUAL dan temuan empiris terdahulu, penelitian ini menyusun kerangka konseptual sebagai berikut:

Variabel Eksogen (X1–X5):

- X1: Bukti Fisik (Tangibles)
- X2: Keandalan (Reliability)
- X3: Daya Tanggap (Responsiveness)
- X4: Jaminan (Assurance)
- X5: Empati (Empathy)

Variabel Endogen (Y):

- Kepuasan Peserta

Model penelitian memprediksi bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan peserta. Selain itu, hubungan struktural antarvariabel juga diuji melalui analisis jalur

untuk melihat mekanisme pengaruh langsung dan tidak langsung.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis Parsial

- H1: Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.
- H2: Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.
- H3: Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.
- H4: Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.
- H5: Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

Hipotesis Simultan

- H6: Seluruh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta.

Hipotesis Struktural (Path Analysis)

- H7: Dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan melalui hubungan antarvariabel yang membentuk model struktural.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sektor Mandiri di Kantor Cabang Serang. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif mengenai hubungan antarvariabel melalui pengukuran

numerik, pengujian hipotesis, serta analisis statistik inferensial.

Desain Penelitian

Jenis penelitian adalah **explanatory research**, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan dependennya melalui analisis statistik. Secara spesifik, penelitian ini menggabungkan dua teknik analisis:

1. **Regresi Berganda**, untuk melihat pengaruh parsial dan simultan dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta.
2. **Analisis Jalur (Path Analysis)**, untuk mengidentifikasi pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel dalam struktur model SERVQUAL.

Penggabungan kedua metode ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dibanding studi sebelumnya yang hanya menggunakan regresi sederhana.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada:

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang, Provinsi Banten

Waktu penelitian meliputi pengumpulan data selama **Maret–April 2024**, saat aktivitas layanan tatap muka peserta sektor mandiri relatif stabil.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi penelitian adalah seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan **Sektor Mandiri** yang melakukan layanan tatap muka di Kantor Cabang Serang.

Sampel

Teknik sampling menggunakan **sampling purposif**, yaitu peserta yang memenuhi kriteria:

1. Peserta aktif sektor mandiri
2. Pernah menerima pelayanan minimal dua kali
3. Bersedia menjadi responden

Jumlah sampel adalah **100 responden**, sesuai dengan standar minimal analisis regresi dan analisis jalur.

Variabel Penelitian

Variabel Independen (X1–X5): Dimensi SERVQUAL

- X1 – Bukti Fisik (Tangibles)
- X2 – Keandalan (Reliability)
- X3 – Daya Tanggap (Responsiveness)
- X4 – Jaminan (Assurance)
- X5 – Empati (Empathy)

Variabel Dependen (Y):

- Kepuasan Peserta

Instrumen Penelitian

Instrumen berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Cukup Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Setiap variabel independen memiliki 4–5 butir pernyataan sesuai indikator SERVQUAL. Variabel kepuasan peserta memiliki 5 indikator yang mencakup:

- persepsi kualitas,
- kenyamanan,
- ketepatan waktu,

- kejelasan informasi,
- kepuasan keseluruhan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi

Product Moment Pearson.

Seluruh butir kuesioner memiliki nilai **r-hitung** > **r-tabel** (0,195), sehingga seluruh item **valid**.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan **Cronbach Alpha**.

Hasilnya:

- Kualitas Pelayanan (SERVQUAL): $\alpha = 0,889$
- Kepuasan Peserta: $\alpha = 0,902$

Nilai > 0,70 menunjukkan instrumen **sangat reliabel**.

Teknik Analisis Data

Analisis Deskriptif

Memberikan gambaran tentang karakteristik responden serta skor rata-rata tiap variabel.

Uji Asumsi Klasik

Diterapkan sebelum analisis regresi:

- Uji normalitas
- Uji multikolinearitas
- Uji heteroskedastisitas
- Uji linearitas

Seluruh asumsi memenuhi kriteria sehingga model layak dianalisis.

Regresi Linier Berganda

Rumus umum:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Analisis digunakan untuk menguji:

- pengaruh parsial $X_1 - X_5 \rightarrow Y$
- pengaruh simultan $X_1 - X_5 \rightarrow Y$

- besaran koefisien determinasi (R^2)

Analisis Jalur (Path Analysis)

Digunakan untuk:

- mengetahui pengaruh langsung tiap variabel
- mengetahui pengaruh tidak langsung antarvariabel
- membangun model struktural kualitas pelayanan $\rightarrow$ kepuasan peserta

Model analisis jalur ini disusun berdasarkan hasil regresi berganda dan korelasi antarvariabel.

Kriteria Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (t-test)

H_0 ditolak jika **sig** < **0,05**, artinya variabel berpengaruh signifikan.

Uji Simultan (F-test)

H_0 ditolak jika **sig** < **0,05**, artinya semua variabel X memengaruhi Y secara bersama-sama.

Koefisien Determinasi (R^2)

Menunjukkan seberapa besar kualitas pelayanan menjelaskan kepuasan peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui analisis deskriptif, regresi linier berganda, pengujian simultan dan parsial, serta analisis jalur. Seluruh temuan kemudian diinterpretasikan dengan mengacu pada kerangka teori SERVQUAL. Penelitian ini melibatkan 100 responden dari peserta BPJS Ketenagakerjaan Sektor Mandiri yang menerima layanan langsung di Kantor Cabang Serang, Provinsi Banten.

Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi peserta terhadap lima

dimensi kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan.

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Bukti Fisik (Tangibles)

Sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap kondisi fasilitas pelayanan, termasuk ruang tunggu, kebersihan gedung, serta penampilan petugas. Kendati demikian, beberapa responden masih menyoroti penataan area parkir yang dianggap kurang tertib serta kapasitas ruang tunggu yang sering penuh pada jam-jam kunjungan padat.

Keandalan (Reliability)

Dimensi ini memperoleh penilaian paling tinggi dari peserta. Mereka menilai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang cukup konsisten dalam menjalankan prosedur layanan, tepat waktu dalam memberikan pelayanan, serta mampu menyediakan informasi yang jelas dan akurat terkait proses pelayanan.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Responden menilai bahwa petugas menunjukkan tingkat kesiapsiagaan yang baik dalam membantu peserta, menjelaskan prosedur, dan menangani keluhan. Walaupun demikian, sejumlah peserta mengungkapkan bahwa waktu antrean layanan masih menjadi kendala ketika jumlah pengunjung meningkat.

Jaminan (Assurance)

Peserta merasa bahwa pegawai BPJS bersikap ramah, kompeten dalam memahami proses layanan, serta mampu memberikan rasa aman dan keyakinan selama interaksi pelayanan. Dimensi

ini memperoleh skor tinggi terutama pada aspek kompetensi teknis petugas.

Empati (Empathy)

Penilaian responden menunjukkan bahwa petugas cukup memberikan perhatian kepada kebutuhan peserta. Namun demikian, sejumlah peserta menyampaikan bahwa interaksi petugas masih dirasa formal dan kurang menunjukkan perhatian personal terhadap kondisi individu peserta.

Deskripsi Variabel Kepuasan Peserta

Secara umum, tingkat kepuasan peserta berada pada kategori baik. Responden merasa puas terhadap kemudahan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, dan kenyamanan layanan secara keseluruhan. Meski demikian, beberapa aspek seperti kenyamanan ruang dan kelancaran proses antrean tetap menjadi catatan yang memerlukan perhatian untuk perbaikan lebih lanjut.

Hasil Uji Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh parsial dan simultan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta.

Uji Parsial (t-test)

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa:

- **X1 – Bukti Fisik** → signifikan ($p < 0,05$)
- **X2 – Keandalan** → signifikan ($p < 0,01$)
- **X3 – Daya Tanggap** → signifikan ($p < 0,01$)
- **X4 – Jaminan** → signifikan ($p < 0,05$)
- **X5 – Empati** → signifikan ($p < 0,05$)

Dengan demikian:

Setiap dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta secara parsial.

Dimensi **keandalan** dan **daya tanggap** memiliki nilai t-hitung terbesar, menandakan pengaruh paling kuat.

Uji Simultan (F-test)

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa:

- **F-hitung signifikan ($p < 0,05$)**

Ini berarti:

Kelima dimensi SERVQUAL secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta.

Model regresi yang dibangun dinyatakan layak (fit).

Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 diperoleh sebesar:

$$1) \quad R^2 = 0.3565$$

Artinya:

35,65% kepuasan peserta dijelaskan oleh kualitas pelayanan. 64,35% sisanya dipengaruhi variabel lain, seperti:

- persepsi biaya,
- pengalaman layanan sebelumnya,
- motivasi peserta,
- faktor eksternal organisasi,
- kualitas komunikasi digital.

Nilai R^2 moderat ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting, tetapi bukan satu-satunya penentu kepuasan.

Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur digunakan untuk melihat pengaruh:

- **langsung (direct effect), dan**

- **tidak langsung (indirect effect)**

dari setiap variabel SERVQUAL terhadap kepuasan peserta.

Pengaruh Langsung (Direct Effects)

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel dengan direct effect terbesar adalah:

1. **Keandalan (X2)**
2. **Daya Tanggap (X3)**
3. **Jaminan (X4)**
4. **Empati (X5)**
5. **Bukti Fisik (X1)**

Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi petugas, ketepatan waktu, dan kecepatan layanan memiliki dampak paling besar terhadap kepuasan peserta secara langsung.

Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effects)

Beberapa variabel memengaruhi kepuasan melalui variabel lain. Temuan utama:

- **Empati (X5) → melalui Jaminan (X4)**
Peserta yang merasa diperlakukan secara personal akan memiliki rasa percaya lebih besar, yang kemudian meningkatkan kepuasan.
- **Bukti Fisik (X1) → melalui Keandalan (X2)**
Fasilitas yang baik meningkatkan persepsi bahwa layanan lebih andal, sehingga kepuasan meningkat.
- **Responsiveness (X3) → melalui Assurance (X4)**
Petugas yang cepat merespons meningkatkan persepsi bahwa mereka kompeten, yang berdampak pada kepuasan.

Temuan ini memperlihatkan **alur pengaruh antar dimensi kualitas pelayanan** yang tidak dapat dijelaskan hanya oleh regresi berganda.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dominasi Variabel Keandalan dan Daya Tanggap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan dan daya tanggap merupakan dua dimensi kualitas pelayanan yang memberikan kontribusi paling kuat terhadap kepuasan peserta. Hal ini sejalan dengan karakteristik layanan BPJS Ketenagakerjaan yang menuntut:

- ketepatan waktu penyelesaian layanan,
- akurasi dan kebenaran data yang diproses,
- kecepatan petugas dalam menangani klaim maupun pendaftaran.

Peserta sektor mandiri sangat peka terhadap aspek kecepatan dan kepastian proses pelayanan karena layanan BPJS berkaitan langsung dengan hak finansial mereka, seperti manfaat jaminan hari tua atau klaim kecelakaan kerja. Oleh karena itu, keandalan dan daya tanggap menjadi indikator yang paling cepat dirasakan oleh peserta ketika menerima pelayanan.

Peran Empati Melalui Dimensi Jaminan

Temuan analisis jalur menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan, tetapi bekerja melalui jaminan layanan. Artinya, perhatian personal dan sikap peduli dari petugas baru berdampak positif pada kepuasan peserta ketika empati tersebut menghasilkan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan terhadap kompetensi petugas.

Dengan kata lain, peserta merasa puas bukan semata-mata karena petugas bersikap ramah, tetapi karena sikap tersebut diperkuat oleh

profesionalisme dan kemampuan teknis dalam memberikan layanan. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa *assurance* sering berfungsi sebagai penghubung antara interaksi interpersonal dan persepsi keseluruhan kualitas layanan.

Kesesuaian dengan Penelitian Sebelumnya

Temuan penelitian ini mendukung hasil studi sebelumnya yang relevan, di antaranya:

- **Sulastri (2019)** yang menemukan bahwa kenyamanan fasilitas dan responsivitas petugas merupakan faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan.
- **Handayani (2020)** yang menunjukkan bahwa dimensi jaminan dan empati berkontribusi terhadap peningkatan rasa percaya peserta.
- **Putri (2022)** yang menegaskan bahwa keandalan menjadi faktor yang paling menentukan dalam kepuasan peserta sektor mandiri.

Kesamaan hasil ini memperkuat literatur ilmiah yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, terutama dalam konteks pelayanan sosial pemerintah.

Posisi Penelitian dalam Konteks Pelayanan Publik Indonesia

Penelitian ini memiliki kontribusi strategis terhadap kajian pelayanan publik di Indonesia karena:

- menyediakan bukti empiris menggunakan pendekatan kuantitatif yang kuat,

- memetakan model struktural kualitas pelayanan secara lebih komprehensif,
- mengombinasikan analisis regresi berganda dengan *path analysis*,
- menghasilkan rekomendasi praktis yang dapat langsung diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Dengan demikian, penelitian ini memperkaya diskursus mengenai reformasi pelayanan publik, terutama dalam konteks lembaga jaminan sosial yang melayani masyarakat secara luas.

Implikasi Praktis bagi BPJS Ketenagakerjaan

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa implikasi operasional yang perlu menjadi prioritas BPJS Ketenagakerjaan, yaitu:

- Memfokuskan perbaikan pada aspek keandalan dan responsivitas sebagai faktor dominan penentu kepuasan.
- Meningkatkan kompetensi teknis dan kemampuan komunikasi petugas melalui pelatihan yang berkelanjutan.
- Memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan untuk memperkuat persepsi positif terhadap bukti fisik.
- Merumuskan standar pelayanan berbasis empati agar konsisten dan tidak bergantung pada karakter personal masing-masing petugas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan—bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati—terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sektor Mandiri di Kantor

Cabang Serang, Provinsi Banten. Dengan memadukan metode regresi linier berganda dan analisis jalur (*path analysis*), penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel dalam kerangka SERVQUAL.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, baik secara terpisah maupun bersama-sama. Di antara kelima dimensi tersebut, variabel keandalan (*reliability*) muncul sebagai faktor yang paling kuat pengaruhnya, diikuti oleh daya tanggap (*responsiveness*). Hasil ini menegaskan bahwa kepastian prosedur, konsistensi layanan, kecepatan proses administrasi, serta kesiapsiagaan petugas merupakan faktor utama yang membentuk kepuasan peserta sektor mandiri.

Analisis jalur memberikan hasil tambahan bahwa empati tidak bekerja secara langsung, namun melalui variabel jaminan. Dengan kata lain, perhatian personal dari petugas menjadi bermakna ketika hal tersebut meningkatkan rasa percaya peserta terhadap kompetensi dan profesionalisme layanan. Bukti fisik juga terbukti memengaruhi kepuasan secara tidak langsung melalui variabel keandalan—yang berarti fasilitas pelayanan yang baik mendorong persepsi peserta bahwa layanan BPJS dapat diandalkan.

Nilai koefisien determinasi sebesar **35,65%** menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diteliti mampu menjelaskan sebagian variabilitas kepuasan peserta, sementara **64,35%** lainnya dipengaruhi oleh faktor lain seperti persepsi biaya, pengalaman masa lalu, kualitas komunikasi

digital, dan budaya pelayanan internal. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan harus dilakukan secara komprehensif, mencakup aspek teknis, prosedural, maupun interaksi interpersonal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan elemen fundamental dalam meningkatkan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan sektor mandiri, serta membuktikan relevansi model SERVQUAL sebagai kerangka evaluasi kinerja pelayanan publik di Indonesia.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, sejumlah rekomendasi berikut disampaikan untuk BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang:

1. Peningkatan Keandalan Layanan (Reliability)

- Menjamin konsistensi waktu pemrosesan layanan sesuai standar operasional.
- Mengembangkan sistem informasi digital untuk memperkecil kesalahan data dan mempercepat proses administrasi.
- Melakukan audit berkala terhadap prosedur layanan tatap muka guna memastikan kepatuhan terhadap SOP.

2. Penguatan Daya Tanggap Petugas (Responsiveness)

- Menambah jumlah petugas layanan pada jam-jam kunjungan tinggi.
- Memberikan pelatihan intensif mengenai penanganan keluhan dan strategi pemulihan layanan (*service recovery*).

- Mengoptimalkan penggunaan sistem antrean digital serta memperbarui perangkat sistem antrian real-time.

3. Memperkokoh Dimensi Jaminan (Assurance)

- Meningkatkan kapasitas petugas melalui pelatihan terkait regulasi, komunikasi publik, dan pelayanan prima.
- Menyusun pedoman komunikasi standar kepada peserta agar informasi yang disampaikan konsisten dan mudah dipahami.

4. Pengembangan Pelayanan Berbasis Empati

- Melatih petugas agar memberikan perhatian personal yang merata dan tidak tergantung pada karakter individu.
- Membiasakan penggunaan bahasa yang ramah, empatik, dan sopan selama berinteraksi.
- Menyediakan ruang konsultasi khusus bagi peserta yang membutuhkan pendampingan lebih intensif.

5. Perbaikan Bukti Fisik dan Sarana Pendukung

- Menata ulang ruang tunggu agar lebih nyaman dan tidak menimbulkan kepadatan.
- Memperbaiki fasilitas fisik seperti sistem antrian elektronik dan area parkir.
- Menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan secara konsisten.

6. Peningkatan Pengalaman Pelayanan Secara Menyeluruh

Karena faktor eksternal juga memengaruhi kepuasan peserta, BPJS perlu:

- memperkuat komunikasi digital terkait informasi layanan,

- menyederhanakan prosedur administrasi,
- meningkatkan literasi peserta melalui edukasi publik, serta
- memperbaiki mekanisme umpan balik peserta melalui survei cepat dan saluran keluhan online.

Agenda Penelitian Mendatang

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar:

- menggunakan pendekatan SEM (Structural Equation Modeling) untuk model analisis yang lebih kompleks,
- menambahkan variabel moderasi seperti kepuasan sebelumnya atau persepsi biaya,
- membandingkan perbedaan kepuasan antara peserta sektor mandiri dan peserta penerima upah.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). *Measuring service quality: A reexamination and extension*. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Sleman. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 101–114.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson.
- Putri, A. R. (2022). Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan sektor mandiri. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 7(1), 45–56.
- Rahmatullah, A. (2021). Pengaruh bukti fisik dan keandalan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Cilegon. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 10(3), 19–29.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (13th ed.). Pearson.
- Sulastri, D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan BPJS terhadap kepuasan peserta mandiri. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 90–101.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Service quality & satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Wirawan. (2015). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- Lewis, B. R., & Mitchell, V. W. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11–17.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance?* London: Routledge.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis* (4th ed.). Oxford University Press.

- Brown, T. A. (2015). *Confirmatory factor analysis for applied research* (2nd ed.). New York: Guilford Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, A. (2016). *Transformasi pelayanan publik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Pasolong, H. (2016). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2021). *Laporan Tahunan BPJS Ketenagakerjaan 2021*. Jakarta: BPJS TK.
- Kementerian PAN-RB. (2020). *Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta.
- UU Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2020 tentang *Pengelolaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan*.
- Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Suradi, S. (2019). Sistem jaminan sosial nasional dan kualitas layanan BPJS. *Jurnal Sosial Humaniora*, 10(2), 120–131.
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). Guilford Press.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Pearson.
- Sarwono, J. (2016). *Path analysis: A tool for structural model testing*. Bandung: Andi.
- Amin, A., & Sofyan, H. (2019). Penggunaan SEM dan path analysis dalam penelitian sosial. *Jurnal Statistika*, 7(2), 45–55.