



**ANALISIS KINERJA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR
CABANG SEMARANG PEMUDA UNTUK MENINGKATKAN
PERLUASAN KEPESERTAAN SEKTOR INFORMAL**

Skripsi

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : Armila Ernisa Zulfa

NIM : 14020114130068

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2018**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Armila Ernisa Zulfa
NIM : 14020114130068
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : S1- Ilmu Administrasi Publik
Alamat : Desa Selorejo RT/RW.01, Kec. Ngunut, Kab. Tulungagung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**Analisis Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda
untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 15 Maret 2018

Pembuat Pernyataan,



Armila Ernisa Zulfa

NIM 14020114130068

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal

Nama Penyusun : Armila Ernisa Zulfa

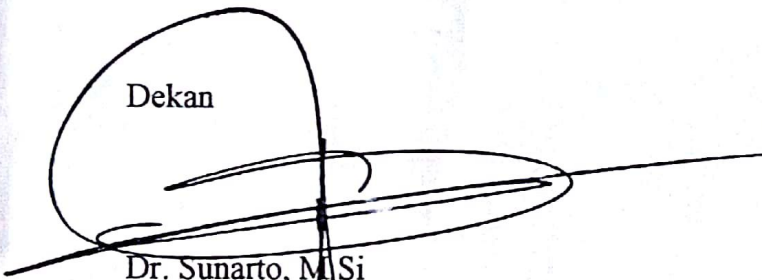
NIM : 14020114130068

Program Studi : S1- Administrasi Publik


Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Maret 2018

Dekan


Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I


Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

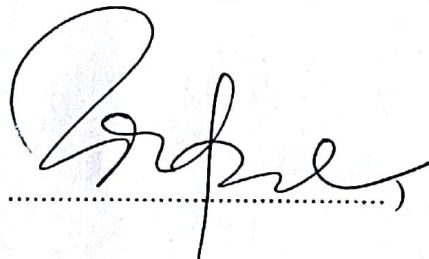
1. Dr. Ida Hayu D., M.M.


Dosen Penguji Skripsi :

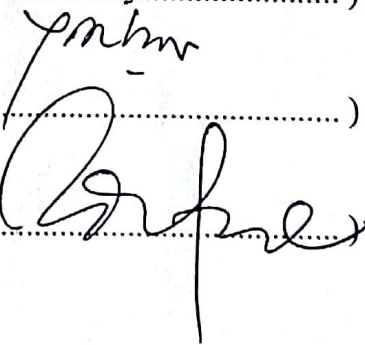
1. Dra. Nina Widowati, M.Si.

2. Dr. Kismartini, M.Si.

3. Dr. Ida Hayu D., M.M.


(.....)


(.....)


(.....)

MOTTO

Niat, Ikhtiar, Do'a, Tawakkal'Alallah

Selesaikan dulu urusan akhiratmu, maka dengan mudahnya Allah SWT akan menyelesaikan urusan duniamu.

Bulan, bintang, dan segala isi dunia adalah keindahan, tetapi yang paling indah adalah bersyukur atas apa yang kamu miliki.

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ ﴿٧﴾

Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memalukan :
"Barangsiapa mensyukuri nikmat-Ku, maka akan Ku
tambahkan nikmat baginya. Dan barangsiapa kufur
terhadap nikmatKu, sesungguhnya adzab-Ku amat
pedih." (Q.S. Ibrahim : 7)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ✚ Abah Ahmad Thohir dan Umi Sri Mudayati, orang tua saya yang selalu memberikan do'a, motivasi, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi
- ✚ Annah D. Ilmia dan Tsalisa Tuhfatussalma, kedua adik tercinta saya yang selalu memberikan do'a dan senyum semangatnya
- ✚ Ayahanda/Ibunda Donatur Beasiswa Karya Salemba Empat (KSE), Dewan Pembina, dan Pengurus Yayasan Beasiswa Karya Salemba Empat (KSE) yang telah memberikan bantuan keilmuan dan finansial
- ✚ Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Ida Hayu D. MM. yang selalu memberikan bimbingan dan arahannya.
- ✚ Universitas Diponegoro Semarang

ABSTRAK

**JUDUL : ANALISIS KINERJA BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR CABANG SEMARANG PEMUDA UNTUK
MENINGKATKAN PERLUASAN KEPESERTAAN SEKTOR
INFORMAL**

NAMA : ARMILA ERNISA ZULFA

NIM : 14020114130068

Program Jaminan Sosial merupakan bentuk perlindungan untuk peningkatan kesejahteraan seluruh pekerja, termasuk pekerja informal. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dalam menyelenggarakan jaminan sosial dihadapkan dengan permasalahan perluasan kepesertaan bagi pekerja sektor informal di Kota Semarang. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal berdasarkan dimensi kinerja serta menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda sudah baik, karena terdapat tiga dimensi yang terpenuhi yaitu Kualitas Layanan, Responsibilitas, dan Akuntabilitas, serta satu dimensi yang belum terpenuhi yaitu Responsivitas. Faktor pendukung kinerja adalah faktor teknologi, budaya organisasi, kepemimpinan, faktor politik, dan faktor yang ditemukan dalam penelitian yaitu kerja sama, sedangkan faktor penghambat kinerja adalah faktor sosial dan faktor yang ditemukan dalam penelitian yaitu faktor kuantitas sumber daya manusia. Rekomendasi dari hasil penelitian ini yaitu, melakukan optimalisasi pemanfaatan fasilitas *Drive Thru* secara berkeliling, menambah jumlah SDM pada bidang untuk mengoperasikan adanya *Drive Thru*, meningkatkan kapasitas sistem teknologi informasi secara berkala, meningkatkan kerja sama dengan pemerintah, meningkatkan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan secara massif kepada pekerja sektor informal, serta membangun relasi dengan akademisi.

**Kata Kunci : Kinerja, Dimensi Kinerja, Faktor Pendukung dan Penghambat, BPJS
Ketenagakerjaan**

ABSTRACT

**TITLE : PERFORMANCE ANALYSIS BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR CABANG SEMARANG PEMUDA TO INCREASE
MEMBERSHIP EXPANTION IN INFORMAL SECTOR**
NAME : ARMILA ERNISA ZULFA
NIM : 14020114130068

Social Insurance Program is a form of protection for increasing the welfare of all workers, including informal worker. In conducting social insurance, BPJS Ketenagakerjaan was faced by problem about expansion of membership for informal sector worker in Semarang. This research is aimed to analyse and describe the performance of BPJS Ketenagkerjaan Semarang Pemuda to increase the expansion of membership for informal sector worker based on the performance dimension also analyse and describe the factors that support and inhibit the performance. This research uses descriptive qualitative research method. The technique of collecting data in this research is using interview, observation, and documentation. The result of research shows that the performance of BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda has been good because there're three dimensions has been done. These three dimensions are Service Quality, Responsibility, and Accountability, and one dimensions haven't been done is Responsiveness. Factor that supporting the performance are technological factor, organizational culture, leadership, political factor, and factor that is found in research which is cooperation, while factor that inhibit the performance is social factor, and factor that is found in research is quantity of human resource. Recommendation for the result of this research is that doing optimal utilization of drive thru facility around, increasing the capacity of information system periodically, increasing cooperation with government, increasing socialization, education, and massive assistance to informal worker, and building relation with academics.

Keywords : Performance, Performance Dimension, Factors that Support and Inhibit, BPJS Ketenagakerjaan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “*Analisis Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal*” ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang dinantikan syafaatnya di Yaumul Qiyamah nanti. Aamiin. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan dalam memenuhi pendidikan S-1 pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sekaligus bentuk pertanggungjawaban penulis dalam menempuh pendidikan di Universitas Diponegoro.

Berkenaan dengan selesainya penulisan skripsi ini, maka penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, selain itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Ahmad Thohir dan Ibu Sri Mudayati, kedua adik saya Annah D. Ilmia dan Tsalisa T. Salma yang selalu memberikan do’a restu, dukungan, dan motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat sampai pada tahap ini.
2. Bapak Rektor Universitas Diponegoro Semarang yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Diponegoro Semarang
3. Bapak Drs. Sunarto M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
4. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro
5. Ibu Dr. Ida Hayu D. MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, dan bimbingan kepada penulis.

6. Ibu Dr. Kismartini, M.Si. selaku dosen wali dan dosen penguji skripsi yang telah memberikan nasihat dan saran.
7. Ibu Dra. Margaretha Suryaningsih, M.S. dan Bapak Drs. M. Mustam, M.S. selaku dosen penguji komprehensif yang telah memberikan arahan dan motivasi.
8. Ibu Dra. Dyah Lituhayu, M.Si. selaku dosen pembimbing magang
9. Ibu Dra. Nina Widowati selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan nasihat dan saran
10. Bapak Heri Purwanto selaku Kepala BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
11. Bapak Muhammad Rangga selaku Penata Madya Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda yang telah banyak membantu selama proses penelitian.
12. Bapak Dolik Yuliyanto selaku Kabid Pemasaran PU, Ibu Noviana Kartika selaku Kabid Pemasaran BPU, dan Ibu Herni Hartati selaku Kabid Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda yang telah bersedia menjadi informan dan membantu proses penelitian.
13. Ayahanda dan Ibunda Donatur Beasiswa Yayasan Karya Salemba Empat (KSE) yang telah membantu secara finansial dan keilmuan selama menempuh pendidikan S1- Administrasi Publik, serta Paguyuban KSE Undip yang menjadi wadah saya untuk belajar dan mengembangkan diri untuk menjadi diri yang lebih baik.
14. Rekan – rekan Keluarga Mahasiswa Nahdlatul Ulama Universitas Diponegoro (KMNU Undip), selaku keluarga kedua saya di Semarang, yang telah menemani perjuangan saya selama menempuh pendidikan di Universitas Diponegoro
15. Rekan-rekan Dewan Penasihat Organisasi KMNU Undip atau dikenal dengan sebutan “Daftar Pencarian Orang” Squad, Bagas, Taufiq, Rizqi, dan Zakiyya, yang menjadi teman, sahabat, keluarga, guru dan juga motivator setia.

16. Rekan – rekan KKN Tim II Universitas Diponegoro Desa Gedongsari, Jumo, Temanggung Tahun 2017, Ratna, Galuh, Rikno, Savira, dan mas Gigih yang saling menyemangati.
17. Serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharap saran dan masukan dari semua pihak yang sifatnya membangun guna menyempurnakan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan atas terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan dan kelapangan untuk kita semua, aamiin.

Semarang, 19 Maret 2018

Armila Ernisa Zulfa
NIM 14020114130068

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.5 Kerangka Teori	12
1.5.1 Penelitian Terdahulu	12
1.5.2 Administrasi Publik	15
1.5.3 Manajemen Publik	17
1.5.4 Organisasi	19
1.5.5 Kinerja	21
1.5.6 Kinerja Organisasi	23

1.5.7	Pengukuran Kinerja.....	25
1.5.8	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi.....	32
1.6	Operasionalisasi Konsep.....	37
1.7	Metode Penelitian.....	39
1.7.1	Desain Penelitian.....	39
1.7.2	Situs Penelitian.....	40
1.7.3	Subyek Penelitian.....	40
1.7.4	Jenis Data.....	42
1.7.5	Sumber Data.....	42
1.7.6	Teknik Pengumpulan Data.....	43
1.7.7	Analisis dan Interpretasi Data.....	44
1.7.8	Kualitas Data.....	46
BAB II GAMBARAN UMUM.....		48
2.1	Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda.....	48
2.2	Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan.....	50
2.3	Tugas dan Fungsi BPJS Ketenagakerjaan.....	51
2.4	Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda.....	52
BAB III HASIL PENELITIAN.....		60
3.1	Profil Informan.....	60
3.2	Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal.....	61
3.2.1	Kualitas Layanan.....	61
3.2.1.1	Pelayanan yang Diberikan Kepada Peserta dan Masyarakat Pekerja Sektor Informal.....	62
3.2.1.2	Ketersediaan Fasilitas Layanan yang Diberikan Kepada Peserta dan Masyarakat Pekerja Sektor Informal.....	68
3.2.2	Responsivitas.....	74
3.2.2.1	Kemampuan Mengenalinya Kebutuhan Masyarakat, Khususnya Pekerja Sektor Informal.....	74

3.2.2.2 Sikap BPJS Ketenagakerjaan Menanggapi Kritik dan Saran.....	78
3.2.3 Responsibilitas	81
3.2.3.1 Kesesuaian Pelaksanaan Tugas dengan Prinsip Administratif.....	81
3.2.3.2 Kesesuaian Penetapan Tarif (Premi).....	84
3.2.4 Akuntabilitas	87
3.2.4.1 Pertanggungjawaban dan Transparansi Kinerja Program	87
3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja BPJS Ketenagakerjaan untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal.....	90
3.3.1 Faktor Teknologi.....	90
3.3.2 Faktor Budaya Organisasi	93
3.3.3 Faktor Kepemimpinan.....	95
3.3.4 Faktor Ekonomi.....	97
3.3.5 Faktor Politik.....	99
3.3.6 Faktor Kerja Sama.....	101
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	104
4.1 Analisis Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Sektor Informal.....	105
4.1.1 Kualitas Layanan.....	105
4.1.2 Responsivitas	109
4.1.3 Responsibilitas	114
4.1.4 Akuntabilitas	116
4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Infomal.....	118
4.2.1 Faktor Teknologi	118
4.2.2 Faktor Budaya Organisasi	120
4.2.3 Faktor Kepemimpinan.....	121
4.2.4 Faktor Ekonomi.....	123
4.2.5 Faktor Politik.....	124

4.2.6 Faktor Sosial	125
4.2.7 Faktor Kerja Sama.....	126
BAB V PENUTUP	128
5.1 Kesimpulan	128
5.2 Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	137

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Bekerja Menurut Sektor Formal/Informal.....	5
Tabel 1.2 Data Kepesertaan Aktif BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2015-2016....	6
Tabel 1.3 Jumlah Pekerja di Kota Semarang Tahun 2014-2015.....	7
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 1.5 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> pada Sektor Swasta dan Publik	31
Tabel 3.1 Profil Informan.....	61
Tabel 3.2 SLA Pelayanan Program BPJS Ketenagakerjaan	64
Tabel 3.3 Penetapan Tarif Peserta Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan...	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Sistem Kinerja.....	22
Gambar 1.2 Hubungan Kinerja Individu, Tim terhadap Organisasi	32
Gambar 1.3 Kerangka Konseptual	36
Gambar 2.1 Struktur Organisasi BPJSTK Kantor Cabang Semarang Pemuda ..	54
Gambar 3.1 Lima Langkah Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan	65
Gambar 3.2 Kondisi Antrian Pesert BPJS Ketenagakerjaan.....	67
Gambar 3.3 Papan Informasi BPJS Ketenagakerjaan	70
Gambar 3.4 Kondisi Kantor Sebelum Jam Pelayanan	71
Gambar 3.5 <i>Service Point Office</i>	71
Gambar 3.6 Layar Survey Kepuasan Peserta.....	72
Gambar 3.7 Fasilitas Layanan <i>Drive Thru</i>	73
Gambar 3.8 Laporan Keuangan BPJSTK melalui Website	88
Gambar 3.9 Aplikasi BPJSTK-Mobile dan BPUWeb-Mobile	92

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Interview Guide	137
Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian	142
Lampiran 3 : Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	143
Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian.....	144