

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan Negara dengan jumlah penduduk terbanyak ke-empat di dunia setelah Negara China, India, dan Amerika. Menurut hasil sensus penduduk tahun 2010, penduduk di Indonesia berjumlah 237.641.326 jiwa<sup>1</sup>. Dengan jumlah penduduk yang dari tahun ke tahun semakin bertambah, maka meningkatlah masalah-masalah sosial, dalam hal ini adalah jaminan sosial masyarakat. Persebaran penduduk di Indonesia mengakibatkan keanekaragaman pekerjaan penduduk, mulai dari pegawai negeri sipil, pegawai swasta, buruh, jasa konstruksi, wiraswasta dan sebagainya, yang ketika bekerja perlu mendapatkan perlindungan atas dirinya dan keluarganya.

Jaminan sosial merupakan salah satu hak asasi manusia dan hak sebagai warga negara yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia, sebagaimana termaktub dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Setiap program atau kegiatan dalam upaya melindungi dan menyejahterakan seluruh pekerja dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif dan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja serta untuk mendukung pembangunan dan kemandirian ekonomi nasional.

---

<sup>1</sup> Data Badan Pusat Statistik pada Sensus Penduduk Tahun 2010 ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id))

Disahkannya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) memberikan landasan dan kepastian hukum tentang perlindungan dan jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Berdasarkan Undang-undang tersebut negara Indonesia bertanggungjawab memberikan jaminan sosial bagi para pekerja untuk melindungi diri dan keluarganya dari segala risiko sosial dan ekonomi akibat dari pekerjaannya. Untuk menyempurnakan Undang-undang SJSN tahun 2004, ditetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang mengamankan PT. Jamsostek berubah menjadi badan hukum publik, sehingga sejak tanggal 1 Januari 2014 PT. Jamsostek bertransformasi menjadi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan).

BPJS Ketenagakerjaan adalah suatu badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi untuk menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dengan penambahan program Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 Juli 2015, bagi seluruh pekerja di Indonesia termasuk orang asing yang bekerja minimal 6 (enam) bulan di Indonesia. Dapat dikatakan pula bahwa BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial dan ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Pengertian BPJS Ketenagakerjaan pada [www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html](http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html)

Mengingat penting dan besarnya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan senantiasa meningkatkan kualitas dan kompetensi di seluruh unit pelayanan dengan melakukan pengembangan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Hal tersebut sesuai dengan motto BPJS Ketenagakerjaan yakni, “Menjadi jembatan menuju kesejahteraan pekerja”, yang didukung dengan misi nasional yaitu : “Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk : 1) Melindungi dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya, 2) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja, 3) Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.” Sementara tugas dan fungsi BPJS Ketenagakerjaan secara umum adalah :

- Melakukan dan atau/menerima pendaftaran peserta
- Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
- Menerima bantuan iuran dari pemerintah
- Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta
- Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
- Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial
- Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat

Selanjutnya BPJS Ketenagakerjaan membagi kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan menjadi tiga jenis, yaitu Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), dan Jasa Konstruksi, dimana ketiga jenis kepesertaan tersebut dikategorikan menurut pekerjaannya. Menurut kategori status pekerjaan utama, pekerja dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu pekerja formal dan pekerja informal.

Pekerja formal merupakan pekerja yang keberadaannya diatur dan dilindungi oleh peraturan ketenagakerjaan. Pekerja formal terdiri dari : 1) Pekerja yang berusaha dibantu buruh tetap/buruh dibayar; 2) Buruh/karyawan/pegawai. Pekerja yang berusaha dibantu buruh tetap/buruh dibayar diperkirakan merupakan kelompok pekerja di sektor formal yang tidak menerima upah (BPU), sedangkan kelompok buruh/karyawan/pegawai merupakan kelompok pekerja di sektor formal yang menerima upah (PU)<sup>3</sup>.

Pekerja informal merupakan pekerja yang keberadaannya atas usaha sendiri, tidak mendapat keamanan kerja, dan upah tidak terjangkau oleh peraturan ketenagakerjaan, dapat dikatakan bahwa mayoritas pekerja informal adalah pekerja Bukan Penerima Upah (BPU). Kelompok pekerja informal terdiri dari : 1) Berusaha sendiri; 2) Berusaha dibantu buruh tidak tetap/buruh tidak dibayar; 3) Pekerja bebas di pertanian; 4) Pekerja bebas di non pertanian; dan 5) Pekerja keluarga/tak dibayar<sup>4</sup>. Berikut jumlah penduduk bekerja menurut sektor formal dan informal di Indonesia :

---

<sup>3</sup> Peta Jalan BPJS Ketenagakerjaan, halaman 17.

<sup>4</sup> *Ibid*, halaman 17.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penduduk Bekerja Menurut Sektor Formal/Informal di Indonesia**

No	Status Pekerjaan Utama	Jumlah	
		2015	2016*
<b>A.</b>	<b>Pekerja Formal</b>		
1.	Berusaha dibantu buruh tetap/buruh dibayar	4.072.340	4.023.653
2.	Karyawan/pegawai/buruh	44.434.390	46.301.470
	<b>Jumlah Pekerja Formal</b>	<b>48.506.730</b>	<b>50.325.123</b>
<b>B.</b>	<b>Pekerja Informal</b>		
3.	Berusaha sendiri	19.529.747	20.392.400
4.	Berusaha dibantu buruh tidak tetap/buruh tidak dibayar	18.187.786	20.997.852
5.	Pekerja bebas di pertanian	5.086.153	5.240.458
6.	Pekerja bebas di non pertanian	7.449.080	7.002.288
7.	Pekerja keluarga/tak dibayar	16.059.703	16.689.576
	<b>Jumlah Pekerja Informal</b>	<b>66.312.469</b>	<b>70.322.574</b>
	<b>Total Pekerja di Indonesia</b>	<b>114.819.199</b>	<b>120.647.697</b>

Sumber : Diolah dari data Sakernas Tahun 2015– 2016, \*) per Februari 2016

Melalui tabel 1.1 dapat diketahui bahwa mayoritas pekerja di Indonesia berasal dari sektor informal. Tenaga kerja informal terhitung sejumlah 66.312.469 pekerja (tahun 2015), dan meningkat menjadi 70.322.574 pekerja (tahun 2016)<sup>5</sup>. Berdasarkan amanat dalam UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bahwa, “Setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, wajib menjadi Peserta Program Jaminan Sosial”, sehingga dari total pekerja tersebut seharusnya sudah menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Namun, menurut data kepesertaan aktif BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara jumlah peserta aktif dari sektor informal dengan jumlah tenaga kerja informal yang

<sup>5</sup> Perhitungan dari jumlah pekerja informal pada data Sarkenastahun 2015-2016

seharusnya sudah menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, seperti yang terdapat pada tabel berikut :

**Tabel 1.2**  
**Data Kepesertaan Aktif BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2015-2016**

No	Uraian	Kategori	Jumlah Peserta	
			2015	2016*
<b>Total Pekerja</b>			114.819.199	120.647.697
<b>Total Pekerja Formal</b>			48.506.730	50.325.123
<b>Total Pekerja Informal</b>			66.312.469	70.322.574
1.	Tenaga kerja aktif			
	- Penerima upah	Formal	11.027.869	13.892.318
	- Bukan penerima upah	Informal	286.065	359.785
	- Jasa konstruksi	Formal	4.946.404	5.006.029
<b>Total Tenaga Kerja Aktif</b>			<b>16.260.338</b>	<b>19.258.132</b>
2.	Perusahaan aktif	-	296.791	334.638

Sumber : bpjsketenagakerjaan.go.id ; Peta Jalan BPJS Ketengakerjaan, \*) per maret 2016.

Melalui tabel 1.2 dapat diketahui jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dari tahun 2015 sampai dengan 2016. Pekerja yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan sejumlah 19.258.132 dari 120.647.697 pekerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa, persentase pekerja di Indonesia yang memiliki jaminan sosial ketenagakerjaan sebesar 15,96%, sedangkan yang belum memiliki jaminan sosial ketenagakerjaan sebesar 84,03%. Persentase pekerja dari sektor formal sebesar 37,55%, sedangkan persentasae pekerja dari sektor informal sebesar 0,51%.<sup>6</sup> Dari persentase tersebut menunjukkan adanya perbedaan yang cukup signifikan antara pekerja yang sudah memiliki jaminan sosial ketenagakerjaan dan belum memiliki jaminan sosial ketenagakerjaan.

<sup>6</sup> Hasil pengolahan data penulis

Terfokus pada lingkup lebih spesifik yaitu Kota Semarang. Kota Semarang adalah ibukota Provinsi Jawa Tengah yang sekaligus menjadi kota metropolitan terbesar kelima di Indonesia setelah Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Medan, dengan jumlah penduduk 1.765.396 jiwa yang tersebar di 16 kecamatan dan 177 desa/kelurahan<sup>7</sup>. Sebagai Ibu Kota Provinsi, Kota Semarang memiliki jumlah penduduk usia kerja terbesar di Provinsi Jawa Tengah, yaitu sejumlah 874.532 jiwa<sup>8</sup>. Sementara penduduk yang bekerja sebanyak 693.743 jiwa, yang terdiri dari pekerja formal dan informal. Berikut daftar jumlah pekerja di Kota Semarang :

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Pekerja di Kota Semarang Tahun 2014 dan 2015**

No	Mata Pencaharian (Pekerjaan)	Tahun 2014	Tahun 2015
<b>A.</b>	<b>Formal</b>		
1.	PNS & TNI/ Polri	94.837	95.457
2.	Pensiunan	39.760	40.020
3.	Buruh Industri	176.801	177.956
	<b>Jumlah Pekerja Formal</b>	<b>311.398</b>	<b>313.433</b>
<b>B.</b>	<b>Informal</b>		
5.	Petani	26.965	27.141
6.	Buruh Tani	18.551	18.673
7.	Buruh Bangunan	82.844	83.385
8.	Nelayan	2.659	2.677
9.	Pengusaha	53.209	53.557
10.	Pedagang	86.256	86.820
11.	Angkutan	25.577	25.744
12.	Lainnya	81.779	82.313
	<b>Jumlah Pekerja Informal</b>	<b>324.637</b>	<b>380.310</b>
	<b>Total Pekerja di Kota Semarang</b>	<b>689.238</b>	<b>693.743</b>

Sumber : Diolah dari data BPS Kota Semarang tahun 2014-2015

<sup>7</sup> <http://dispendukcapil.semarangkota.go.id/>

<sup>8</sup> [www.semarangkota.bps.go.id](http://www.semarangkota.bps.go.id)

Berdasarkan tabel 1.3, dapat diketahui bahwa pekerja sektor informal di Kota Semarang sebanyak 380.310 jiwa. Menurut pernyataan Kepala Bidang Pemasaran Bukan Penerima Upah (BPU) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda yang merupakan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Utama di Kota Semarang, hingga Maret 2016 kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang sebanyak 4.328 pekerja sebagai peserta kategori Bukan Penerima Upah (BPU)<sup>9</sup>, yang notabene termasuk pekerja dari sektor informal, dan bertambah menjadi 11.234 peserta pada Juli 2016, yang diusahakan akan terus meningkat hingga akhir tahun 2016, sehingga dapat diketahui bahwa kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang sebesar 3,78% dari pekerja yang seharusnya telah menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Sebagaimana liputan yang dipaparkan dalam *berita.suaramerdeka.com* (3 Agustus 2016), yakni :

**SEMARANG** – BPJS Ketenagakerjaan terus berupaya meningkatkan jumlah kepesertaan, khususnya dari sektor informal atau bukan penerima upah. Upaya membidik pekerja informal, telah sesuai dengan UU BPJS, yang dulunya hanya mengkover pekerja sektor formal saat sebagai Jamsostek. Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pemuda, Januari-Juli 2016 peserta informal sudah 11.234 orang. Menurut Almas, akhir tahun 2016 akan digarap potensi 40.000 peserta dari Kota Semarang, Kabupaten Kendal dan Grobogan.

“Saat ini, jumlah pekerja informal lebih banyak daripada formal; perbandingannya 4:1. Kami serius menggarap sektor informal, salah satunya lewat cara jemput bola. Selain pedagang, kami membidik nelayan dan petani,” tegas Almas<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Pernyataan Kepala Bidang Pemasaran Bukan Penerima Upah (BPU) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dalam *Metrosemarang.com*, Sabtu, 16 April 2016.

<sup>10</sup> *berita.suamamerderka.com*



Melalui gambaran tersebut dapat dilihat bahwa, sampai saat ini perluasan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan masih menjadi sorotan dan perhatian secara nasional, khususnya di Provinsi Jawa Tengah, begitu juga di Kota Semarang, mengingat Kota Semarang merupakan Kota dengan jumlah penduduk dan pekerja terbesar di Provinsi Jawa Tengah. Hal tersebut menjadi kendala tersendiri bagi BPJS Ketenagakerjaan khususnya Kantor Cabang Semarang Pemuda, yang notabene merupakan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Utama di Kota Semarang, dan seharusnya dapat mengcover peserta jaminan sosial lebih luas sampai kota/kabupaten di sekitar Kota Semarang yang belum terjangkau oleh BPJS Ketenagakerjaan. Hal tersebut dilakukan demi melaksanakan tanggung jawabnya sebagai badan hukum publik dalam memberikan jaminan sosial ketenagakerjaan sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang.

Berdasarkan hasil penelitian Ummu pada tahun 2015 terkait dengan jaminan sosial ketenagakerjaan pekerja sektor informal di Kota Semarang, terdapat beberapa hal yang menjadi kendala kepesertaan sektor informal BPJS Ketenagakerjaan, antara lain :

1. Masyarakat belum seluruhnya mengetahui adanya program jaminan sosial ketenagakerjaan
2. Masyarakat belum menyadari pentingnya ikut serta dalam program jaminan sosial ketenagakerjaan
3. Besaran iuran yang harus dibayarkan tiap bulan
4. SDM petugas BPJS Ketenagakerjaan yang belum memadai
5. Sarana prasarana yang belum memadai (Ummu, 2015)

Dari data dan fenomena yang telah disebutkan menggambarkan bahwa perluasan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan khususnya di Kota Semarang masih

belum sesuai dengan yang diharapkan. Terdapat indikasi bahwa kinerja BPJS Ketenagakerjaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya belum optimal, khususnya dalam memberikan pelayanan ke seluruh lapisan masyarakat dan pemberian informasi mengenai BPJS Ketenagakerjaan baik berupa penjelasan secara langsung, edukasi, dan sosialisasi kepada pekerja, dengan didukung fakta bahwa masih ada keengganan masyarakat untuk menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, khususnya pekerja sektor informal.

Berangkat dari fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian : **“Analisis Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan sekaligus menambah jumlah penelitian dalam bidang Manajemen Publik, khususnya kinerja organisasi di Badan Hukum Publik.

b. Secara praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada seluruh masyarakat pekerja, khususnya sektor informal di Kota Semarang untuk menyadari pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan bagi dirinya dan keluarganya, sehingga mengurungkan keenggannya untuk menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan yang sudah menjadi hak dan kewajibannya.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan rekomendasi kepada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda terkait dengan optimalisasi kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal.

## **1.5. Kerangka Teori**

### **1.5.1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah antara lain skripsi, tesis, disertasi atau jurnal penelitian. Dalam penelitian ini fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan permasalahan kinerja organisasi. Oleh karena itu peneliti akan mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti, yaitu :

**Tabel 1.4**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>JURNAL</b>	<b>JUDUL</b>	<b>PENULIS</b>	<b>HASIL</b>
<i>eJournal</i> Manajemen dan Kebijakan Publik, Vol. 1 No. 1, 01/2013	Kinerja UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya	Otovinur D.C.	Kinerja UPTD Pengujian Bermotor Wiyung sudah baik, namun belum optimal dari indikator responsivitas. Faktor pendukung : sumber daya manusia, sarana prasarana, dukungan pemimpin, dan sistem informasi manajemen. Faktor penghambat : keterbatasan anggaran, struktur organisasi, kurangnya sosialisasi, rendahnya kesadaran wajib uji.
<i>eJournal</i> Manajemen dan Kebijakan Publik Vol 4, No. 2, 5-8/2016	Kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Sidoarjo dalam Pengelolaan Sampah	Dedy A.	Kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Sidoarjo dinilai sudah baik. Hal tersebut berkaitan dengan pengelolaan sampah yang dilakukan dengan baik, sehingga dapat mengurangi jumlah timbulan volume sampah.
<i>eJournal</i> Ilmu Administrasi Negara Vol 4, Nomor 4, 12/2015	Kinerja Organisasi Pemerintah Desa dalam Melaksanakan Administrasi Pemerintahan di Desa Kuala Buayan Kecamatan Meliau Kabupaten Sangau	Feriyanto	Kinerja Pemerintah Desa Kuala Buayan belum optimal. Beberapa indikator menunjukkan : Produktivitas : kurang berjalan efektif, Kualitas layanan : kurang memuaskan, Responsivitas : belum optimal.
eJournal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol.4, No. 3, 9-12/2016	Kinerja Koperasi (Studi Tentang Faktor-faktor Penyebab Tidak Aktifnya Koperasi Gotong Royong Kota Blitar	Vella W.F.	Penyebab tidak aktifnya Koperasi Gotong Royong Kota Blitar dilihat dari analisis kinerja berdasarkan kualitas kinerja organisasi adalah adanya beragam masalah dari indikator masukan ( <i>input</i> ), keluaran ( <i>output</i> ), hasil ( <i>outcome</i> ), dampak ( <i>impact</i> ).

Sumber : Kajian penulis, 2017

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu tersebut dapat ditarik kesimpulan adanya perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti. Perbedaan dengan penelitian pertama terdapat pada lokus penelitiannya. Lokus penelitian tersebut adalah UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung, sedangkan lokus penelitian penulis adalah BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda.

Kemudian, perbedaan penelitian yang kedua terdapat pada lokus penelitian dan fenomena penelitian. Lokus penelitian tersebut adalah Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Sidoarjo, sedangkan lokus penelitian penulis di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda. Fenomena penelitian tersebut terkait dengan banyaknya sampah yang belum terangkut ke TPA. Sedangkan fenomena penelitian penulis terkait dengan jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan yang tidak sesuai dengan wajib peserta (informal).

Perbedaan dengan penelitian ketiga, terdapat pada lokus penelitian dan fenomena penelitian. Lokus penelitian tersebut adalah pemerintah desa Kuala, sedangkan lokus penelitian penulis di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda. Fenomena penelitian tersebut terkait tentang tugas pokok dan fungsi sekretaris desa yang merangkap menjadi kepala urusan pemerintahan dan umum, dikarenakan pegawai sering tidak masuk. Sedangkan fenomena penelitian penulis terkait dengan jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan yang tidak sesuai dengan wajib peserta (informal).

Sedangkan perbedaan dengan penelitian kelima, terdapat pada fenomena penelitian dan lokus penelitian. Fenomena penelitian tersebut terfokus pada penyebab tidak aktifnya koperasi, dalam hal ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhinya, dilihat berdasarkan analisis kerjanya. Sedangkan penelitian penulis lebih kepada analisis kinerja dan menganalisis faktor yang mendukung atau menghambat kerjanya

### **1.5.2. Administrasi Publik**

Administrasi publik merupakan sebuah disiplin ilmu yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah-masalah publik melalui berbagai bidang diantaranya organisasi maupun sumber daya manusia, baik dalam ranah pemerintahan maupun swasta. Dalam kajian ilmu administrasi terdapat beberapa pengertian yang diajukan oleh para ahli ilmu administrasi publik, sebagai berikut :

a. Menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (dalam Syafiie, 2006:23)

menyatakan :

1. *Public Administration involves the implementation of public policy which has been determine by reperesentative political bodies.*
2. *Public Administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy. It is mainly accupied with the daily work of governments.*
3. *In sum, public administration is a process concerned with carrying out public policies, encompassing innumerable skills and techniques larga numbers of people.*

Jadi menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus antara lain sebagai berikut :

1. Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan - badan perwakilan politik.

2. Administrasi Publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
  3. Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahannya, kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.
- b. Menurut Prajudi Atmosudirjo (dalam Syafiie, 2006 : 24), Administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.
  - c. Menurut Arifin Abdulrachman (dalam Syafiie, 2006:25), Administrasi Publik merupakan ilmu yang mempelajari tentang pelaksanaan dari politik negara.
  - d. Menurut Erdwad H. Litchfield (dalam Syafiie, 2006:25), Administrasi Publik adalah studi tentang bagaimana badan pemerintahan diorganisasikan, dilengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.
  - e. Menurut Dwight Waldo (Syafiie, 2006:25), Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.
  - f. Menurut George J. Gordon (Syafiie, 2006:25), Administrasi Publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan.
  - g. Menurut Nigro dan Nigro (1980) (Syafiie, 2006:24), Administrasi Publik adalah usaha kerja sama dalam kelompok lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang, yaitu yudikatif, legislative dan eksekutif.



- h. Chandler dan Plano (dalam Pasolong, 2014:7) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel public diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Menurutnya, administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang bertujuan mengatur kebijakan publik untuk memecahkan permasalahan publik yang terjadi dalam organisasi atau lainnya.
- i. David H. Rosenbloom (dalam Pasolong, 2014:8) mengatakan, administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses manajemen, politik, dan hukum, untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislative, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan ataupun sebagian.

Dari berbagai pengertian menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa, Administrasi Publik merupakan suatu keseluruhan proses yang dilakukan baik secara organisasi maupun perseorangan dengan melaksanakan fungsi manajemen untuk menyelesaikan masalah publik dan memenuhi kebutuhan publik.

### **1.5.3. Manajemen Publik**

Secara etimologi, *management* (di Indonesia diterjemahkan sebagai “Manajemen”) berasal dari kata *manus* (tangan) dan *agree* (melakukan), yang setelah digabung menjadi kata *manage* (bahasa Inggris) berarti mengurus atau

*managiere* (bahasa Latin) yang berarti melatih. Beberapa pendapat para ahli mengenai manajemen sebagai berikut :

Menurut Frederick W. Taylor (dalam Syafiie, 2010) : *“The art of management, is defined as knowing exactly what you want to do, and than seeing that they do it the best and cheapest way.”*

Maksudnya, ilmu manajemen dapat diterjemahkan sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri, yang sebenarnya akan dikerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah atau tidak.

Menurut Oliver Sheldon (dalam Syafi'i, 2010) :

*“Management proper is the function in industry concerned in the execution of policy, with in the limits set by administration, in the employment of the organization for the objects set before it.”*

Maksudnya, kegunaan manajemen adalah sebagai fungsi kajian industry dalam pelaksanaan kebijakan, dipandang dalam batas-batas kumpulan penyelenggaraan, dalam pekerjaan organisasi untuk tujuan khusus yang akan datang.

Menurut George Terry (dalam Syafi'i, 2010) manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. Sementara John D. Millet (dalam Syafi'i, 2010) juga mengemukakan, manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Ralph Davis (dalam Syafi'i, 2010), manajemen adalah fungsi dari setiap pimpinan pemerintahan di manapun berada. Sedangkan Menurut Prajudi, manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja yang tertentu.

Menurut Overman (dalam Keban, 2004) Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain. Sedangkan menurut Ott, Hyde, dan Shafritzs (1990), manajemen publik lebih memfokuskan pada administrasi publik sebagai sebuah profesi dan memfokuskan pada manajer publik sebagai praktisi dari profesi tersebut.

Menurut James A. F. Stoner (dalam Umam, 2010), manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan ilmu maupun seni yang di dalamnya terdapat suatu proses pengaturan sistematis dengan melakukan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, juga pengendalian melalui orang lain untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan manajemen publik merupakan interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi serta pelaksanaan gabungan antara fungsi-fungsi manajemen dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik dalam organisasi publik.

#### **1.5.4. Organisasi**

Organisasi berasal dari kata *organon* dalam bahasa Yunani, yang berarti alat. Pengertian organisasi telah banyak disampaikan para ahli dan pada dasarnya tidak ada perbedaan yang prinsip. Organisasi merupakan suatu struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Deskripsi organisasi menurut para ahli adalah sebagai berikut :

1. Menurut Chester I. Barnard (1938) (dalam Umam, 2012 : 18) dalam buku *The Executive Functions* mengatakan bahwa, “Organisasi adalah sistem kerja sama antara dua orang atau lebih (*Organization as a system of cooperative of two more persons*)”.
2. Menurut James D. Mooney (dalam Umam, 2010), Organisasi merupakan semua bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan bersama.
3. Menurut Dimock (dalam Umam, 2012 : 18), Organisasi merupakan perpaduan yang sistematis dari beberapa bagian yang saling berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan melalui kewenangan, koordinasi, pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Beberapa definisi lain tentang organisasi yang dapat dijadikan perbandingan antara lain :

1. Menurut Dr. Sondang P. Siagian (dalam Umam, 2010), Organisasi merupakan setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama secara formal dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang bawahan”.
2. Menurut Prof. Dr. Prajudi Atmosudirdjo (1976) (dalam Umam, 2012), Organisasi merupakan struktur tata pembagian dan hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi, yang bekerja sama secara tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu pula.

Dari berbagai pengertian organisasi tersebut, maka secara singkat dapat disimpulkan bahwa, organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang

secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **1.5.5. Kinerja**

Suatu sistem sosial atau sistem kerjasama manusia yang disebut dengan istilah organisasi selalu mempunyai tujuan tertentu. Tujuan itu dapat bersifat orientasi profit, pelayanan dan sifat orientasi lain. Untuk mencapai tujuan itu organisasi menetapkan target-target tertentu. Realisasi pencapaian target ini disebut dengan hasil kerja, prestasi kerja atau kinerja.

Kinerja (*performance*) sudah menjadi kata populer dalam lingkup manajemen publik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per-individu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian, 2001 : 329)<sup>11</sup>.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Amstrong dan Baron) (dalam Sembiring, 2014 : 81). Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil apa yang dikerjakan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* (Mahsum,

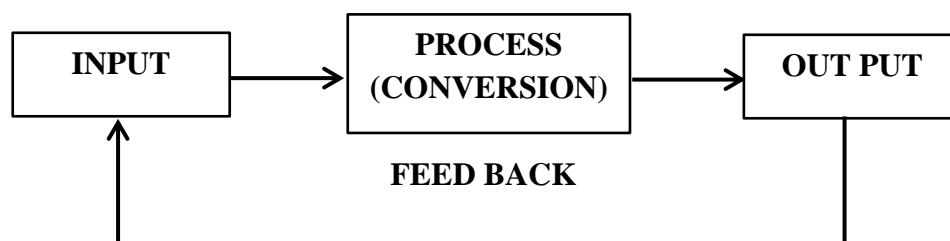
---

<sup>11</sup> Kajian Teori Kinerja Organisasi. *reporsitory.usu.ac.id*. Halaman 33, diakses tanggal 11 November 2016 pukul 10.11 WIB

2009 : 25). Selanjutnya, Bernardin dan Russel pada Ruky (2006 : 15) (dalam Sembiring, 2014 : 81) memberikan definisi tentang *performance* sebagai berikut :  
 “ *Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period* ” (kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diproduksi dari fungsi-fungsi jabatan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu).

Kinerja juga dapat dikatakan sebagai sebuah hasil kerja (*output*) dari suatu proses (konversi) tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber daya (*resources*), data dan informasi, kebijakan, dan waktu tertentu yang digunakan disebut sebagai masukan (*input*). Umpan balik (*feed-back*) merupakan komentar dari konsumen atas *out put* yang didistribusikan yang berguna bagi perubahan atau perbaikan *input* berikutnya, sehingga proses tersebut merupakan siklus atau sistem. Sistem tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 1.1**  
**Sistem Kinerja**



Sumber : Sembiring, (2014 : 82)

Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara para anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Proses yang terjadi dalam organisasi yaitu berfungsinya manajemen melalui fungsi fundamentalnya : *Planning, Organizing, Actuating, and Controlling* disingkat dengan ‘POAC’ secara terpadu (Sembiring, 2014:82).

Dari berbagai pengertian kinerja tersebut dapat disimpulkan bahwa, kinerja merupakan hasil kerja dari kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh komponen organisasi dalam mewujudkan tujuan organisasi.

#### **1.5.6. Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, serta merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi.

“Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya”. (Surjadi, 2009 : 7) (Sudarmanto, 2014)

Menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam Sudarmanto, 2014) adalah prestasi kerja, pelaksanaan kerja/hasil kerja/penampilan kerja yang diterjemahkan dari *performance*. Sedangkan menurut Baban Sobandi, Kinerja organisasi

merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *output*, *outcome*, *benefit*, maupun *impact*.

Kinerja organisasi merupakan pencapaian hasil (*out-come*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi (Rummler dan Brache, 1995) (Sudarmanto, 2014 : 6) . Dalam berbagai literatur pengertian tentang kinerja sangat beragam. Akan tetapi, dari berbagai perbedaan pengertian dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian yaitu :

1. Kinerja yang merujuk pengertian sebagai hasil. Dalam konteks hasil, Bernadin (2001,143) (Sudarmanto, 2014 : 6) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Dari definisi tersebut, Bernadin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat (*trait*) dan perilaku. Pengertian kinerja sebagai hasil juga terkait dengan produktivitas dan efektivitas (Ricard, 2003). Produktivitas merupakan hubungan antara jumlah barang dan jasa yang dihasilkan dengan jumlah tenaga kerja, modal, dan sumber daya yang digunakan dalam produksi itu (Miner, 1998).
2. Kinerja merujuk pengertian sebagai perilaku. Terkait dengan kinerja sebagai perilaku, Murphy, 1990 (dalam Ricard, 2002) menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang



relevan dengan tujuan organisasi. kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan, tetapi tindakan itu sendiri (Campbell, 1993 dalam Ricard 2003)<sup>12</sup>.

Dari berbagai pengertian kinerja organisasi tersebut dapat disimpulkan bahwa, kinerja organisasi merupakan pencapaian hasil pada tingkat analisis organisasi yang mencerminkan keberhasilan suatu organisasi.

### **1.5.7. Pengukuran Kinerja**

Hasil akhir dari pengukuran kinerja adalah informasi tentang kinerja, apakah kinerja individu, kinerja kelompok atau unit kinerja organisasi secara keseluruhan. Kejelasan informasi tentang hal-hal yang akan diukur baik bagi individu, kelompok maupun organisasi secara keseluruhan, harus sudah menjadi kesepakatan bersama, maka dengan demikian hal itu berpengaruh pada motivasi, sikap dan perilaku setiap anggota organisasi, selanjutnya hal tersebut berdampak pada kinerja organisasi. Bacal (2001 : 151) (dalam Sembiring, 2014 : 83) mengemukakan langkah-langkah diagnosis/ peningkatan kinerja sebagai berikut :

- a. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja
- b. Mengenali kekurangan itu dan tingkat keseriusannya
- c. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan karyawan itu sendiri.
- d. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan itu
- e. Melaksanakan rencana tindakan tersebut
- f. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum

---

<sup>12</sup> Sudarmanto, SIP, Msi. 2014. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, halaman 6-7.

g. Mulai dari awal bila perlu.

Tujuan pengukuran kinerja organisasi sektor publik dikemukakan oleh Mahmudi (2007 : 14) (dalam Sudarmanto, 2014 : 7) :

1. Mengetahui tingkat pencapaian tujuan organisasi
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai
3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment*
5. Memotivasi pegawai
6. Menciptakan akuntabilitas publik.

Penilaian kinerja organisasi berfungsi sebagai tonggak yang menunjukkan tingkat pencapaian tugas pokok dan fungsinya, apakah ada yang menyimpang atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Jika ada penyimpangan dari standard yang telah ditetapkan maka pimpinan yang berkompeten dengan cepat dapat melakukan tindakan koreksi dan perbaikan (*corrective actions*). Empat elemen pokok untuk pengukuran kinerja sektor publik, Mahsum (2009) (dalam Sembiring, 2014 : 88) mengemukakan :

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi
2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja
3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi
4. Evaluasi kinerja.

Menurut Dwiyanto (2008 : 50) dalam (Sudarmanto, 2014 : 12-19) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu :

1. Produktivitas

Konsep produktivitas mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Produktivitas dipahami sebagai rasio antara input dan output. Dalam hal ini

konsep ukuran produktivitas yaitu dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik dapat memberikan hasil yang diharapkan.

## 2. Kualitas Layanan

Kepuasan masyarakat menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja karena informasi kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah yang dapat diperoleh dari media massa.

## 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang rendah.

## 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990).

## 5. Akuntabilitas

Menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik konsisten dengan kehendak masyarakat. Suatu program organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi jika program dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma.

Mahmudi (2007 : 153) selanjutnya mengemukakan bahwa indikator kinerja dapat dikategorikan dalam dua jenis yaitu : 1) Indikator kinerja makro ; 2)

Indikator kinerja mikro. Indikator kinerja makro merupakan indikator kinerja level tinggi yang bersifat strategik, sedangkan indikator kinerja mikro merupakan indikator kinerja level unit kerja yang bersifat operasional. Pihak eksternal lebih banyak berkepentingan dengan indikator kinerja makro untuk menilai kinerja organisasi. Sementara itu indikator kinerja mikro lebih banyak digunakan oleh internal manajemen untuk pengendalian dan monitoring kinerja.

Kumorotomo (1996) pada Dwiyanto (2008 : 52) dalam (Sudarmanto, 2014 : 12-19) mengemukakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain :

1. Efisiensi

Menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

2. Efektivitas

Menyangkut rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

Menyangkut distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.

4. Daya Tanggap

Daya tanggap terhadap kebutuhan vital masyarakat dan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan.

Sedangkan Jerry Harbour (1997) (Sudarmanto, 2014) dalam buku *The Basics of Performance Measurement*, merekomendasikan pengukuran kinerja dengan 6 aspek, yaitu :

1. Produktivitas, yaitu kemampuan dalam menghasilkan produk barang dan jasa
2. Kualitas, yaitu pemroduksian barang dan jasa yang dihasilkan memenuhi standard kualitas
3. Ketepatan waktu (*timeleiness*), yaitu waktu yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut
4. Putaran waktu, yaitu waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses perubahan barang dan jasa tersebut kemudian sampai kepada pengguna/konsumen.
5. Penggunaan sumber daya, yaitu sumber daya yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut
6. Biaya, yaitu biaya yang diperlukan.

Menurut Gibson, Invancevich & Donnelly (1990) dalam Ratminto, 2007 : 177) (Sembiring, 2014) pengukuran kinerja dengan beberapa aspek sebagai berikut :

1. Kepuasan ; seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya
2. Efisiensi ; perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan
3. Produksi ; ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan
4. Keadaptasian ; ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya

5. Pengembangan ; ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), (dalam Sembiring,2014), mengemukakan, bahwa penilaian kinerja dapat dilihat melalui beberapa aspek, antara lain :

1. *Tangible*, artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas – fasilitas lain yang memiliki providers.
2. *Reliability*, kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
3. *Responsiveness*, kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas
4. *Assurance*, pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*
5. *Empathy*, perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada *customers*.

Menurut Gaspersz (2005 : 212) dalam (Sembiring, 2014 : 89) bahwa penilaian kinerja organisasi pemerintah secara komprehensif dapat menggunakan sistem manajemen kinerja “*Balanced Scorecard*”. *Balanced Scorecard* yaitu bagaimana proses-proses dalam organisasi memberikan keunggulan sehingga mampu bersaing untuk mencapai kesuksesan organisasi pemerintah yang terdiri dari perspektif pelanggan, perspektif proses internal, perspektif finansial dan

perspektif pembelajaran organisasi secara terus-menerus, sehingga organisasi mampu mempertahankan kinerja bahkan meningkatkan kinerjanya. Pada awalnya pengukuran ini untuk konteks organisasi perusahaan, tetapi dalam perjalanannya banyak yang mengadopsinya untuk kepentingan pengukuran kinerja sektor publik, maka empat perspektif tersebut disesuaikan dengan sifat-sifat yang berlaku pada birokrasi publik. Terdapat perbedaan perspektif implementasi *balanced scorecard* sektor pemerintah (publik) dan sektor bisnis (privat). Sektor pemerintah berorientasi pada *public service* (pelayanan masyarakat), sedangkan sektor privat berorientasi pada keuntungan. Adapun perbedaan perspektif *balanced scorecard* pada sektor swasta dan pemerintah seperti tabel berikut :

**Tabel 1.5**

**Perspektif *Balanced Scorecard* pada Sektor Swasta dan Sektor Publik**

<b>Perspektif</b>	<b>Sektor Swasta</b>	<b>Sektor Publik</b>
Pelanggan ( <i>Customer perspectives</i> )	Bagaimana pelanggan melihat atau memandang dan mengevaluasi kinerja kami ?	Bagaimana orang-orang yang menggunakan jasa/ pelayanan publik memandang dan mengevaluasi kinerja kami?
Efisiensi Operasional ( <i>Financial Perspectives</i> )	Bagaimana kita melihat / memandang dan memberikan nilai kepada pemegang saham?	Bagaimana kita melihat/ memandang dan memberikan nilai kepada masyarakat dan/atau pembayar pajak ?
Proses dan Produk ( <i>Internal Perspectives</i> )	Apa yang harus diunggulkan dari proses dan produk kami ?	Apakah program-program yang dilaksanakan telah memberikan hasil-hasil sesuai dengan yang diharapkan ?
Pembelajaran dan Pertumbuhan ( <i>Innovation and learning perspectives</i> )	Dapatkah kita melanjutkan untuk meningkatkan dan menciptakan nilai kepada pelanggan, manajemen serta organisasi ?	Dapatkah kita melanjutkan untuk meningkatkan dan menciptakan nilai untuk masyarakat/ pembayar pajak, aparatur, dan pejabat pemerintah, organisasi pemerintah dan pihak-pihak lain yang berkepentingan ( <i>stakeholders</i> ) ?

Sumber : Gaspersz (2005 : 207), Sembiring (2014 : 91)

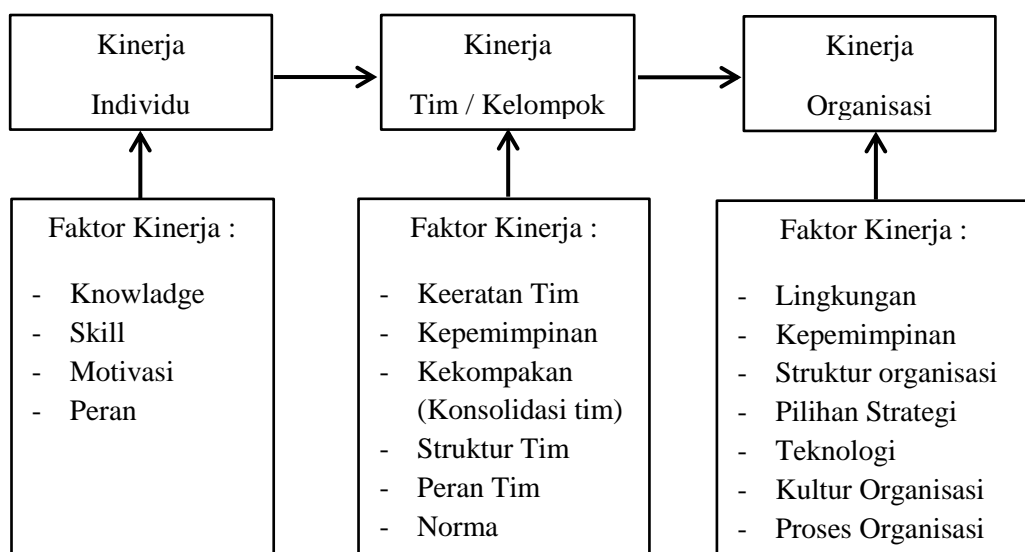
Dari beberapa pendapat mengenai pengukuran kinerja tersebut, dapat disimpulkan bahwa, pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan organisasi dan berfungsi sebagai tonggak untuk menunjukkan tingkat pencapaian tugas pokok dan fungsi dalam organisasi dengan menggunakan indikator kinerja yang relevan, signifikan, komprehensif, dan berlaku dalam organisasi.

### 1.5.8. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi merupakan tanggung jawab setiap anggota organisasi. Apabila kinerja anggota organisasi baik, maka diharapkan kinerja organisasi juga baik. Kinerja organisasi tidak semata-mata dipengaruhi oleh kinerja individu dan kinerja tim, tetapi dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kompleks seperti yang tertera pada gambar keterkaitan antara kinerja individu, kinerja tim/kelompok, dan kinerja organisasi sebagai berikut :

**Gambar 1.2**

#### **Hubungan Kinerja Individu dan Kinerja Tim terhadap Kinerja Organisasi**



Sumber : Mahmudi (2007 : 22), Sembiring (2014 : 85)



Menurut Bacal (2001 : 148-149) (dalam Sembiring, 2014 : 83), sukses dan kurang suksesnya organisasi dalam mencapai kinerja diklasifikasikan menjadi dua yaitu :

1. Faktor-faktor individual  
Faktor-faktor individual adalah semua faktor yang bersumber dari individu. Pegawai termasuk pimpinan, sebagai contoh : tingkat memotivasi, komitmen, keahlian, pengetahuan, kemampuan berpikir, dan sebagainya.
2. Faktor-faktor sistem  
Faktor-faktor sistem yaitu semua faktor yang berada dan bersumber di luar kendali para pegawai secara individual, sebagai contoh : prosedur kerja yang buruk, organisasi yang gemuk, komunikasi yang jelek, prasarana dan sarana yang kurang memadai, sistem *rewards* dan *punishment* dan sebagainya.

Menurut Yuwono, dkk (2002 : 53), faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kinerja suatu organisasi meliputi upaya manajemen dalam menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dan kepemimpinan yang efektif. Sedangkan Ruky (2001 : 7) (Sembiring, 2014) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi adalah sebagai berikut :

- a. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi, semakin berkualitas teknologi yang digunakan maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
- b. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
- c. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruang dan kebersihan.
- d. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
- e. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
- f. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lainnya.

Soesilo (2000 : 22) (Sembiring, 2014) mengemukakan bahwa kinerja suatu organisasi birokrasi di masa depan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut :

- a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi.
- b. Kebijakan pengelolaan berupa visi dan misi organisasi.
- c. Sumber daya manusia yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal.
- d. Sistem informasi manajemen yang berhubungan dengan pengelolaan *data base* untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Sedangkan Atmosoeparto (2001: 11-19) (Sembiring, 2014) mengemukakan bahwa kinerja organisasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal seperti berikut ini :

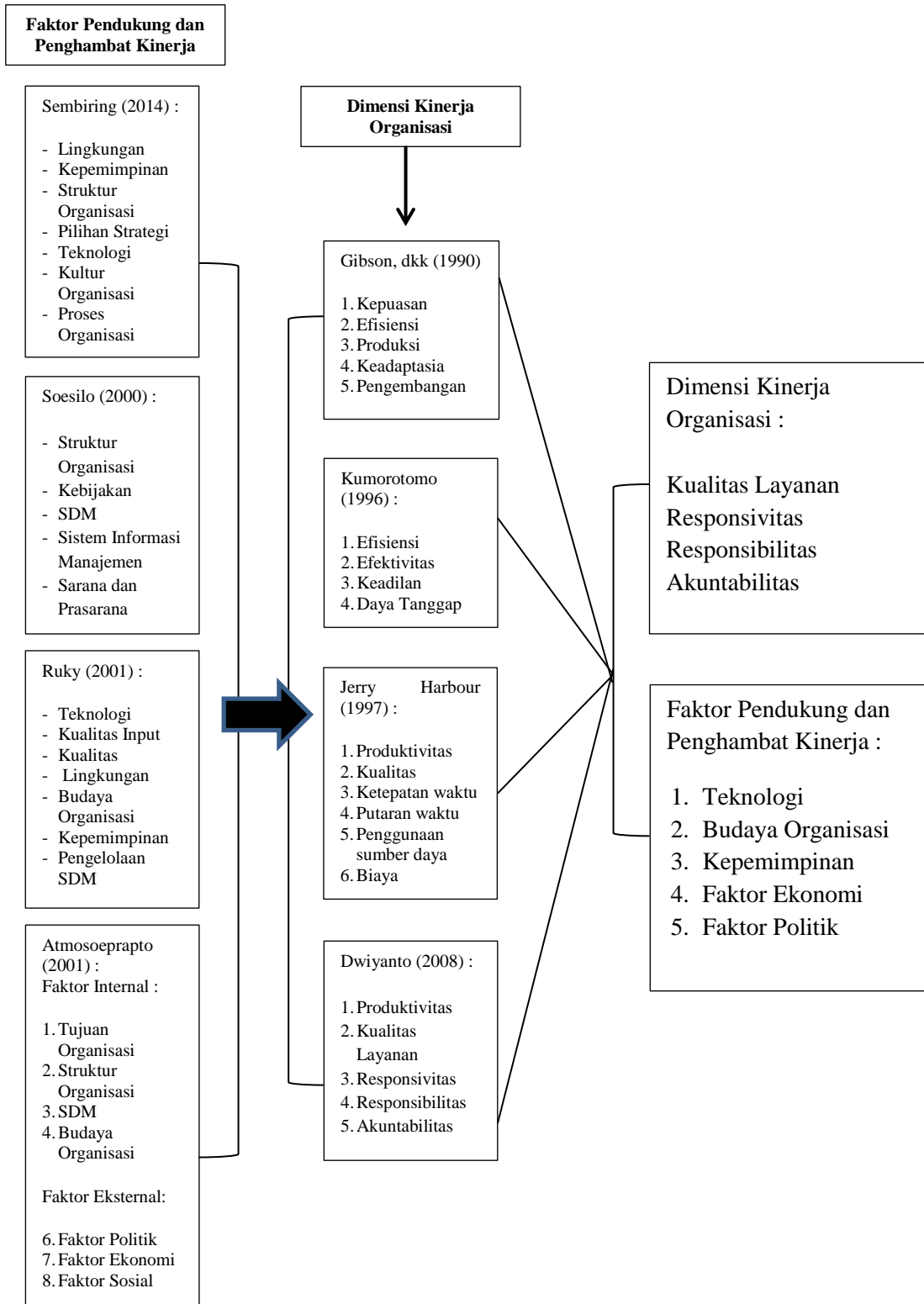
- a. Faktor internal yang terdiri dari :
  1. Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi.
  2. Struktur organisasi, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.
  3. Sumber daya manusia, yaitu kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.
  4. Budaya organisasi, yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.

b. Faktor eksternal yang terdiri dari :

1. Faktor politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.
2. Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar.
3. Faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di tengah masyarakat yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.

Dari berbagai pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa, kinerja organisasi dipengaruhi oleh berbagai macam faktor pendukung maupun penghambat, baik dari internal organisasi seperti : tujuan (visi misi), struktur, budaya, sumber daya manusia dan sebagainya, maupun eksternal organisasi seperti : faktor sosial, ekonomi, politik dan sebagainya yang dapat digunakan sebagai penunjang pelaksanaan kinerja organisasi. Adapun untuk mempermudah dalam penentuan penggunaan indikator pengukuran kinerja organisasi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, dapat dirumuskan dalam kerangka konseptual sebagai berikut :

**Gambar 1.3**  
**Kerangka Konseptual**



Berdasarkan kerangka konseptual merupakan hasil dari mengkombinasikan pemikiran – pemikiran para ahli, maka dimensi kinerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengambil dari dimensi menurut Dwiyanto (2008) dengan menggunakan empat dimensi yaitu, Kualitas pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Adapun dimensi produktivitas tidak digunakan dalam penelitian ini karena, dimensi produktivitas berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas layanan, juga rasio antara input dan output, sehingga dalam penelitian ini akan menjadi tumpang tindih dengan dimensi yang lain. Sementara untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja adalah teknologi, budaya organisasi, kepemimpinan, faktor ekonomi, dan faktor politik.

## **1.6. Operasionalisasi Konsep**

Operasionalisasi konsep merupakan tahapan dimana peneliti berusaha menjabarkan pengertian dan karakteristik dari konsep penelitian yang digunakan beserta kemungkinan-kemungkinan operasionalnya.

1. Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal dapat dilihat dari :

a. Kualitas Layanan

Kesesuaian pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dengan harapan masyarakat, yang dapat dilihat dari :

- Pelayanan yang diberikan kepada peserta dan masyarakat pekerja sektor informal

- Ketersediaan fasilitas layanan yang diberikan kepada peserta dan pekerja sektor informal

b. Responsivitas

Kemampuan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dalam memberikan program yang berkaitan dengan perluasan kepesertaan, utamanya di sektor informal dilihat dari :

- Kemampuan BPJS Ketenagakerjaan mengenali kebutuhan masyarakat, khususnya pekerja sektor informal
- Sikap BPJS Ketenagakerjaan dalam menanggapi kritik dan saran dari peserta maupun masyarakat umum

c. Responsibilitas

Kesesuaian pelaksanaan program BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dengan perencanaan program yang telah ditetapkan sebelumnya, dilihat dari :

- Kesesuaian pelaksanaan tugas dengan prinsip administratif dan kebijakan organisasi.
- Kesesuaian penetapan tariff / premi kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan

d. Akuntabilitas

Konsistensi program dan kegiatan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dengan kehendak masyarakat, dilihat dari :

- Pertanggungjawaban dan transparansi kinerja program BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda.

2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal dapat dilihat dari :
  - a. Faktor teknologi, yaitu berupa website BPJS Ketenagakerjaan, aplikasi BPJSTK-Mobile, dan sebagainya yang berhubungan dengan teknologi informasi.
  - b. Faktor budaya organisasi, yaitu pola perilaku kinerja organisasi yang dijunjung BPJS Ketenagakerjaan.
  - c. Faktor kepemimpinan, yaitu berupa upaya pimpinan dalam mengendalikan organisasi (badan) agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
  - d. Faktor Politik, yaitu kebijakan pemerintah terkait pelaksanaan program BPJS Ketenagakerjaan
  - e. Faktor ekonomi, yaitu berupa kemampuan ekonomi dan pendapatan pekerja sektor informal untuk membayar iuran BPJS Ketenagakerjaan.

## **1.7. Metode Penelitian**

### **1.7.1. Desain Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong 2007 : 4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana dalam penelitian ini peneliti mencoba menjelaskan bagaimana kinerja dan faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal. Penggunaan pendekatan kualitatif pada penelitian ini, didasarkan atas pertimbangan bahwa pendekatan kualitatif lebih relevan untuk penelitian ini, mengingat permasalahannya sangat kompleks dan selalu berkembang.

### **1.7.2. Situs Penelitian**

Situs penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan dalam bab terdahulu, maka situs penelitian ini adalah Kota Semarang, tepatnya di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda.

### **1.7.3. Subyek Penelitian**

Subyek penelitian merupakan individu dan atau kelompok yang diharapkan dapat menceritakan apa saja yang ia ketahui tentang sesuatu yang berkaitan dengan fenomena atau kasus yang sedang diteliti. Subyek penelitian inilah yang menjadi informan. Informan dalam penelitian ini meliputi informan kunci dan informan biasa. Informan kunci adalah pihak - pihak yang mengetahui berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian ini. Sedangkan informan biasa adalah informan yang ditentukan dengan dasar pertimbangan



mengetahui dan berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik dalam penentuan informan, yaitu dengan teknik *snowball sampling* dan *accidental sampling*. Teknik *snowball sampling* yaitu penentuan informan berdasarkan informan sebelumnya tanpa menentukan jumlahnya secara pasti dengan menggali topik penelitian yang diperlukan, dan pencarian informan akan dihentikan apabila informasi penelitian dianggap sudah memadai. Sedangkan teknik *accidental sampling* adalah teknik pengambilan informan secara tidak sengaja atau secara acak. Dalam menentukan informan kunci, peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*, sedangkan menentukan informan biasa, peneliti menggunakan teknik *accidental sampling*.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka yang menjadi informan atau subyek dalam penelitian ini adalah :

1. Informan kunci dalam penelitian ini yaitu Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda, Kepala Bidang Pemasaran Peserta Bukan Penerima Upah, dan Kepala Bidang Pelayanan.
2. Informan biasa dalam penelitian ini yaitu Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda, pekerja informal Kota Semarang.

#### **1.7.4. Jenis Data**

Penelitian kualitatif menggunakan data berupa : teks, kata-kata tertulis, frasa-frasa atau simbol-simbol yang menggambarkan orang-orang atau tindakan-tindakan, dan peristiwa dalam kehidupan sosial. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif dengan data berupa :

1. Teks, yaitu berupa dokumen atau berkas yang mengandung informasi dari BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk mendukung penelitian ini.
2. Kata-kata tertulis, yaitu berupa kata-kata tertulis maupun ditulis narasumber atau peneliti yang mengandung informasi terkait dengan kinerja organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk meningkatkan perluasan kepesertaan sektor informal.
3. Rekaman video maupun audio, merupakan rekaman gambar maupun suara yang mengandung informasi untuk mendukung penelitian.

#### **1.7.5. Sumber Data**

Sebuah penelitian dilakukan untuk menggali dan mengumpulkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seseorang atau pihak yang dipilih untuk menjadi narasumber atau responden. Dalam hal ini sumber daya yang diperoleh terdiri dari :

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan atau narasumber yang dipilih oleh peneliti untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevan dengan permasalahan penelitian. Dalam hal ini, yang menjadi data primer antara lain pihak-pihak yang telah disebutkan dalam subyek penelitian.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa dokumen pendukung baik dari website BPJS Ketenagakerjaan ([bpjsketenagakerjaan.go.id](http://bpjsketenagakerjaan.go.id)) atau sumber lain yang relevan.

#### **1.7.6. Teknik Pengumpulan Data**

Data penelitian ini dikumpulkan dengan berbagai cara sesuai dengan informasi yang dibutuhkan, antara lain dilakukan dengan :

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan dengan tujuan tertentu. Wawancara dilakukan oleh dua pihak, yaitu pihak peneliti / pewawancara (*interviewer*) selaku yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang menjadi subyek penelitian / yang diwawancarai (*interviewee*) selaku yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

#### 2. Observasi

Observasi atau disebut dengan pengamatan, merupakan kegiatan penelitian dengan mengamati, pemusatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan alat indra. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan melalui pengamatan dan pencacatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diteliti yaitu di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang dilakukan oleh peneliti dengan menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, regulasi, catatan harian, notulensi rapat, memo, foto kegiatan dan sebagainya. Dalam penelitian ini peneliti menyelidiki benda-benda sebagaimana disebutkan, yaitu di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dan lingkungan sekitar yang mendukung data penelitian.

#### **1.7.7. Analisis dan Interpretasi Data**

Menurut Bogan (dalam Sugiyono, 2014) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan diperajari, dan membuat kesimpulan. Berdasarkan jenis penelitiannya, maka penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, dimana setelah data yang terkumpul baik berupa

data wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan sebagainya diolah kemudian dianalisis dengan memberikan penafsiran berupa uraian-uraian dari data di atas tersebut.

Adapun kegiatan dalam analisis data yang akan dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sebagaimana diungkapkan oleh Milles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014 : 91), dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal penting dan dicari tema dan pola yang muncul dari catatan lapangan, dimana reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian yang berorientasi kualitatif berlangsung.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang terorganisir yang kemudian dimungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan yang terus berkembang sebagai sebuah siklus dan penyajian data yang dilakukan dalam sebuah matrik maupun teks yang bersifat naratif.

3. Verifikasi (*Verification*)

Verifikasi atau penarikan kesimpulan merupakan sebagian dari suatu kegiatan dan konfigurasi yang utuh. Dimana kesimpulan-kesimpulan yang berkembang selama proses penelitian berlangsung diverifikasi untuk menghasilkan kesimpulan utuh mencakup hasil penelitian.

### 1.7.8. Kualitas Data

Adapun uji kualitas data bahwa setiap data penelitian harus memenuhi beberapa hal yaitu : 1) mendemonstrasikan nilai kebenaran, 2) menyediakan dasar agar dapat dilakukan penerapan, 3) memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya, 4) kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya (Sugiyono, 2014).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji kualitas data dengan teknik triangulasi dan pengecekan anggota. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2014 : 125). Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu :

1. Triangulasi sumber, yaitu menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik, yaitu menguji kredibilias data dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi waktu, yaitu menguji kredibilitas data dengan mengecek hasil wawancara, observasi dan sebagainya dengan waktu dan situasi yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menggunakan 2 jenis pendekatan dalam triangulasi yaitu : Pertama, triangulasi sumber, dimana peneliti akan mendapatkan data dari sudut pandang BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda, Peserta BPU BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang

Pemuda. Kedua, triangulasi teknik, dimana menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi untuk memperoleh data dan informasi dimana dengan teknik tersebut dapat mengetahui apakah terjadi perbedaan atau tidak. Peneliti juga menggunakan *member check* dalam menguji kualitas data yang didapat dari informan, yaitu dengan melakukan pengecekan kembali data-data yang telah diperoleh dari informan penelitian dengan tujuan untuk memvalidasi data sehingga dapat menjadi data penelitian yang valid, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan.