

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal sudah baik, karena sudah terdapat tiga dimensi yang terpenuhi, yaitu Kualitas Layanan, Responsibilitas, dan Akuntabilitas, serta satu dimensi yang belum terpenuhi yaitu Responsibilitas. Adapun dimensi-dimensi tersebut diuraikan sebagai berikut :
  - a. Kualitas Layanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan dari pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan informasi empat program JKK, JKM, JHT, dan JP, pelayanan empat program BPJS Ketenagakerjaan dengan menggunakan *Service Level Agreement* (SLA) serta lengkapnya fasilitas layanan yang diberikan.
  - b. Responsivitas BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda belum optimal. Hal tersebut ditunjukkan dari belum diterimanya dengan baik informasi program dan kegiatan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat pekerja sektor informal di Kota Semarang. Didukung fakta bahwa masih terdapat pekerja sektor informal yang belum mengetahui pentingnya keikutsertaan program jaminan sosial

ketenagakerjaan, dan masih enggannya masyarakat pekerja informal untuk menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

- c. Responsibilitas BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan dari sudah sesuaiya pelaksanaan tugas BPJS Ketenagakerjaan dengan prinsip administratif dan kebijakan organisasi dan sudah sesuaiya penetapan tariff atau premi untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan Peraturan Pemerintah.
  - d. Akuntabilitas BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan dari pertanggungjawaban dan transparansi informasi kepada masyarakat dan peserta BPJS Ketenagakerjaan secara terbuka di website BPJS Ketenagakerjaan Pusat, dan audit BPK yang menyatakan bahwa penyediaan laporan BPJS Ketenagakerjaan adalah Wajar Tanpa Pengecualian (WTP).
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal dapat dirincikan sebagai berikut :
- a) Faktor Pendukung
    - 1) Faktor Teknologi
      - Ketersediaan website [bpjsketenagakerjaan.go.id](http://bpjsketenagakerjaan.go.id), aplikasi BPJSTK-Mobile, aplikasi BPU Web Mobile, dan grup WhatsApp bagi peserta sebagai sarana *sharing session* antar peserta dengan peserta maupun peserta dengan pegawai BPJS Ketenagakerjaan.

## 2) Faktor Budaya Organisasi

- Adanya penerapan budaya Iman-Ethika oleh seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan dalam bekerja dan bertindak melayani peserta dan masyarakat umum.

## 3) Faktor Kepemimpinan

- Kepala Kantor Cabang dapat mengarahkan pegawai untuk bekerja sesuai dengan yang diharapkan, memberi ruang kepada pegawai untuk saling mengemukakan pendapat, dan memberikan motivasi kepada pegawai untuk bekerja dengan tulus, ikhlas, peduli, dan memprioritaskan kepuasan peserta.

## 4) Faktor Politik

- Adanya kebijakan-kebijakan dari pemerintah yang mendukung program BPJS Ketenagakerjaan, yaitu UU No. 24 Tahun 2011, PP No. 44 Tahun 2015, PP 45 Tahun 2015, PP No. 46 Tahun 2015, Permenaker No. 1 Tahun 2016, PP No. 86 Tahun 2013.

## 5) Faktor Kerjasama

- Adanya kerja sama dengan pihak ketiga untuk mendukung kinerja pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dan memenuhi kebutuhan masyarakat pekerja BPJS Ketenagakerjaan, yaitu sama dengan paguyuban di lingkungan masyarakat, *Service Point Office* (SPO) dengan Bank dan *Trauma Center* Rumah Sakit di Kota Semarang.

b) Faktor Penghambat

1) Faktor Sarana (Fasilitas Layanan)

- Penggunaan fasilitas *Drive Thru* yang hanya dapat dilakukan di lingkungan kantor dan hanya periode tertentu, sehingga pemanfaatannya menjadi kurang optimal.

2) Faktor Sumber Daya Manusia

- Minimnya personil pada Bidang Pelayanan dan Bidang Pemasaran Bukan Penerima Upah, sehingga pelayanan hanya terfokus di kantor, yang mengakibatkan mengoperasikan *Drive Thru* di luar kantor tidak optimal.

3) Faktor Teknologi

- Masih lemahnya server pada aplikasi, sehingga ketika digunakan peserta untuk login aplikasi BPJSTK-Mobile maupun BPUWeb-Mobile sering mengalami *down* atau *error*.

4) Faktor Politik

- Pemerintah belum hadir secara massif untuk melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan terkait BPJS Ketenagakerjaan, khususnya PP No. 86 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Kepada Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara dan Setiap Orang, Selain Pemberi Kerja, Pekerja, Penerima Bantuan Iuran Penyelenggaraan Jaminan Sosial.

### 5) Faktor Sosial

- Persepsi masyarakat pekerja informal di Kota Semarang yang belum menganggap penting keikutsertaannya dalam jaminan sosial ketenagakerjaan.

## 5.2 Saran

Beberapa saran yang diajukan dari hasil Analisis Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untuk Meningkatkan Perluasan Kepesertaan Sektor Informal, yaitu :

1. Untuk meningkatkan kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut :
  - a. Meningkatkan kualitas layanan dengan melakukan optimalisasi pemanfaatan fasilitas *Drive Thru* secara berkeliling, tidak hanya di kantor saja, sehingga masyarakat umum khususnya pekerja sektor informal bisa lebih mudah dan secara cepat mengenal eksistensi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda sebagai Badan Hukum Publik penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja.
  - b. Meningkatkan Responsivitas dengan melakukan sosialisasi, edukasi, layanan informasi secara massif serta pendampingan kepada pekerja sektor informal melalui grup atau wadah-wadah yang telah dibentuk saat penggalan potensi kepesertaan sektor informal.
  - c. Meningkatkan Responsibilitas dengan terus melaksanakan tertib administrasi dan kebijakan, serta melakukan kerja sama Pemerintah Kota

Semarang, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, maupun pemerintah pusat untuk berperan secara massif dalam melaksanakan program BPJS Ketenagakerjaan.

- d. Meningkatkan Akuntabilitas dengan terus melakukan transparansi dan pertanggungjawaban pengelolaan program BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja formal dan informal, guna meningkatkan kredibilitas organisasi di mata masyarakat pekerja.
2. Untuk menekan faktor penghambat kinerja BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Semarang Pemuda dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut :
    - a. Menambah jumlah personil atau sumber daya manusia di Bidang Pelayanan dan Bidang Pemasaran Bukan Penerima Upah supaya dapat mengoperasikan adanya *Drive Thru*, sehingga fasilitas layanan *Drive Thru* dapat dimanfaatkan dengan baik.
    - b. Meningkatkan kapasitas sistem teknologi informasi secara berkala agar tidak lagi terjadi *server down* saat digunakan peserta. Sehingga dapat memudahkan peserta dalam mengakses informasi melalui website maupun aplikasi BPJSTK-Mobile dan BPUWebMobile
    - c. Melakukan kerja sama dengan Pemerintah untuk ikut berperan aktif dalam pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan melalui penegasan pelaksanaan aturan dan undang-undang jaminan ketenagakerjaan, khususnya PP. Nomor 86 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sanksi Administratif Kepada Pekerja Selain Penyelenggara

Negara dan Setiap Orang, Selain Pemberi Kerja, Pekerja, Penerima Bantuan Iuran Penyelenggaraan Jaminan Sosial.

- d. Membangun relasi dan kerjasama dengan akademisi untuk meningkatkan kesadaran pentingnya jaminan sosial bagi pekerja sejak dini. Meningat para akademisi utamanya mahasiswa, nantinya akan terjun ke dunia kerja, sehingga perlu diberikan edukasi sejak dini tentang pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan, dan dapat memberikan pengaruh kepada masyarakat pekerja di sekitarnya.