

**PERSEPSI PESERTA MENGENAI KUALITAS PELAYANAN ONLINE
BPJS KETENAGAKERJAAN DI KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Disusun untuk persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Diploma III Program Studi Hubungan Masyarakat

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Anneta Uly Christanta Tampubolon

14030116060022

PROGRAM STUDI DIII HUBUNGAN MASYARAKAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2019

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Anneta Uly Christanta Tampubolon
Nomor Induk Mahasiswa : 14030116060022
Tempat/Tanggal Lahir : Biak, 27 Agustus 1998
Jurusan/Program Studi : D III Hubungan Masyarakat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang saya tulis berjudul:

Persepsi Peserta Mengenai Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang.

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini 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 tanggung jawab.

Semarang,
Pembuat Pernyataan,

Anneta Uly C. Tampubolon
NIM. 14030116060022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Persepsi Peserta Mengenai Kualitas Pelayanan Online BPJS
Ketenagakerjaan di Kota Semarang

Nama Penyusun : Anneta Uly Christanta Tampubolon

NIM : 14030116060022

Program Studi : D III Hubungan Masyarakat

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program D-III
Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro.

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP

NIP. 196408271990011001

Semarang,

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol, Admin

NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing / Penguji :

1. **Nuriyatul Lailiyah, S.Sos, M.I.Kom**

NIP. 19860605.201504.2.001

(.....)

2. **Agus Naryoso, S.Sos, M.Si**

NIP.19750831.200212.1.002



(.....)

MOTTO

Yeremia 31:3

**“Dari Jauh Tuhan Menampakkan Diri KEPADANYA: Aku Mengasihi Engkau
Dengan Kasih Kekal, Sebab Itu Aku Melanjutkan Kasih Setia-Ku KEPADAMU,”**

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmatNya yang telah memberikan kesehatan, kelancaran serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul Persepsi Peserta BPJS Ketenagakerjaan Terhadap Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan Tugas Akhir ini dan penulis berterimakasih sebanyak-banyak nya kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menyertai setiap langkah saya, mendengar doa dan memberkati tiap pilihan saya dan tentu saja selalu menjadi bagian penting dari proses kehidupan saya.
2. Bapak dan mama, yang selalu ada dalam keadaan apapun, disaat kehilangan semangat sekalipun mereka tetap ada dan tidak pernah berhenti mendoakan penulis serta memberi semangat sampai saat ini, terimakasih banyak pak, ma.
3. Mas Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program studi DIII Hubungan Masyarakat FISIP UNDIP dan sebagai Dosen Penguji yang telah membantu kelancaran Tugas Akhir dan memberikan masukan kepada penulis serta motivasi agar selalu semangat.
4. Mbak Nuriyatul Lailiyah, S.Sos, M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang sudah sangat sabar membantu setiap proses penulisan Tugas Akhir ini, terimakasih banyak mbak, saya akan selalu ingat kata-kata dari mbak yaitu, “selalu berkata-kata yang baik, agar itu menjadi doa”.
5. Mas Muhammad Bayu Widagdo, S.Sos, M.I.Kom selaku dosen wali yang sudah banyak membantu untuk keperluan Tugas Akhir ini.

6. BPJS Ketenagakerjaan Kanwil Jateng-DIY dan Cabang Pemuda, terkhusus untuk Mas Tyo dan Mas Rangga, terimakasih banyak karna sudah banyak meluangkan waktu untuk setiap proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Abang saya, Aldo Tampubolon, terimakasih sudah banyak memberi panutan dan contoh untuk penulis agar segera menyelesaikan Tugas Akhir, saya sangat bersyukur punya abang seperti bang aldo, semoga setiap langkah yang dipilih, diberkati oleh Tuhan.
8. Imelda Sari Br. Sitepu (pecol), thank you for always standing there in my up and down collage life for 3 years and I am sorry for all my mistakes, see you in another time col! I love you and i will always.
9. Inun, niken dini, my another support system, yang penuh dengan sambat dan misuh, terimakasih sudah menyayangi penulis selalu dari semester awal sampai sekarang, semangat buat setiap pilihan yang kalian ambil! Sampai ketemu dilain waktu.
10. Santa sisi, laura, pecol, cewek-cewek bph yang paling random, tapi penulis menyayangi kalian, semangat buat semua sidangnya, penulis yakin kalian adalah orang-orang kuat , Tuhan Yesus memberkati.
11. Group ngomong dewek Debo, kak ed, bang jan, mas osa, bang tul, ko kevin, mas doni, dek niko, penulis akan merindukan kalian satu persatu, terimakasih buat semua dukungan doa dan bantuannya, masih terlalu singkat kebersamaan ini tapi sangat bersyukur untuk itu.
12. Bude Sasti, yang awalnya sekost lalu pisah, terimakasih banyak buat kenangan dan dukungan buat setiap pilihan penulis, senang bisa ketemu bude, makasi juga buat tante yang selalu memberi semangat untuk mengerjakan Tugas Akhir.
13. Triscalufi, terimakasih banyak lupik, sudah mengajari dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, maaf sudah banyak tanya dan merepotkan ya.
14. Teman teman d3 humas, terimakasih sudah menjadi bagian kehidupan penulis untuk 3 tahun terakhir, semangat sidang, semangat buat yang bakal

langsung kerja, buat yang lanjut s1 atau d4, semoga apapun pilihan kalian, kalian menikmatinya.

15. Dan yang terakhir untuk saya sendiri, Anneta, terimakasih sudah kuat melewati semua proses, terimakasih sudah berjuang dan menyelesaikannya dengan sangat baik.

Judul: Persepsi Peserta Mengenai Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang.

ABSTRAKSI

BPJS Ketenagakerjaan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kepada seluruh tenaga kerja Indonesia. Humas BPJS Ketenagakerjaan harus mampu menjaga relasi antara instansi dengan eksternalnya. Salah satu masalah yang dihadapi adalah antrian yang membludak setelah disahkan nya pengambilan dana 1 bulan setelah dinyatakan non aktif menyebabkan BPJS Ketenagakerjaan menyediakan layanan online untuk mengantisipasi nya. Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan adalah salah satu cara BPJS Ketenagakerjaan untuk mengatasi masalah yang selama ini dialami peserta BPJS Ketenagakerjaan. Persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan online BPJS Ketenagakerjaan sangat perlu diperhatikan agar mengetahui penilaian peserta terhadap adanya layanan online tersebut. Penelitian ini menggunakan indikator penilaian Perhatian, Ketertarikan, Motivasi dan Harapan untuk mengetahui persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner ke 44 responden yang merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang.

Hasil penelitian ini menunjukkan, 80% persepsi dari 44 responden peserta pada kualitas pelayanan termasuk kategori baik dikarenakan layanan yang informatif dan mudah diakses. Pada indikator kualitas pelayanan pun layanan online BPJS Ketenagakerjaan dikategorikan baik. Namun pada kedua indikator masing-masing masih terdapat beberapa kekurangan yang berpengaruh pada sikap peserta untuk menggunakan layanan online BPJS Ketenagakerjaan. Namun ada beberapa yang perlu diperhatikan yaitu memperbaiki kualitas layanan online melalui website atau pun aplikasi, dengan menyediakan sarana untuk pengaduan yang dapat direspon langsung oleh Customer Realties BPJS Ketenagakerjaan dan melakukan sosialisasi kembali tentang layanan online BPJS Ketenagakerjaan karena masih minimnya pengguna layanan online tersebut.

Kata Kunci : *Persepsi Peserta, Kualitas Pelayanan Online*

Title : Participants' Perceptions Regarding Online BPJS Ketenagakerjaan Service Quality in Semarang City.

ABSTRACT

BPJS Ketenagakerjaan is the Social Security Organizing Body for all Indonesian workers. BPJS Ketenagakerjaan Relations must be able to maintain the relationship between the agency and its external. One of the problems faced is that the queue that burst after the authorized withdrawal of funds 1 month after being declared inactive causes BPJS Ketenagakerjaan to provide online services to anticipate it. BPJS Ketenagakerjaan Online Service is one of the ways BPJS Ketenagakerjaan is to overcome problems that have been experienced by BPJS Ketenagakerjaan participants. Participants' perception of the quality of BPJS Ketenagakerjaan online services needs to be considered in order to find out participants' assessments of the existence of these online services. This research uses the indicators of attention, interest, motivation and hope to determine the participants' perceptions of the quality of services provided. This research uses a quantitative descriptive method by obtaining data from the results of the distribution of questionnaires to 44 respondents who are BPJS Ketenagakerjaan participants in the city of Semarang.

The results of this study indicate, 80% of the perceptions of 44 participant respondents on the quality of service included in the good category because the service was informative and easily accessible. Even the service quality indicators BPJS Ketenagakerjaan online services are categorized as good. However, in each of the two indicators there are still some shortcomings that affect the attitude of participants to use BPJS Ketenagakerjaan online services. However, there are some things that need to be considered, namely improving the quality of online services through the website or application, by providing a means for complaints that can be responded to directly by the BPJS Ketenagakerjaan Relations and re-disseminating information about BPJS Ketenagakerjaan online services due to the lack of online service users.

Keywords: Participant Perception, Quality of Online Services

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Persepsi Peserta Mengenai Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang” sebagai persyaratan menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Ahli Madya Program D III Hubungan Masyarakat pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi peserta mengenai kualitas layanan online BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang. Hal ini dapat diketahui melalui indikator mengukur persepsi peserta yaitu perhatian, ketertarikan, motivasi dan harapan. Selain itu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan online adalah rekomendasi dari mulut ke mulut, meninggalkan komentar dan memberikan peringkat. Penulis tidak akan mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini tanpa bantuan banyak pihak.

Dalam proses pembuatan tugas akhir, penulis mendapatkan banyak masukan dan bimbingan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah membantu, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini. Selain itu, penulis memohon maaf karena penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan kedepannya. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis maupun pembaca kedepannya.

Semarang, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Kerangka Teori.....	8
1.5.1 Persepsi.....	8
1.5.2 Kualitas Pelayanan	11
1.6 Definisi Konseptual.....	14
1.7 Definisi Operasional.....	15
1.8 Metode Penelitian	16
1.8.1. Tipe Penelitian.....	16
1.8.2. Populasi dan Sampel.....	16

1.8.3. Sumber Data.....	19
1.8.4. Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	19
1.8.5. Teknik Pengolahan Data.....	20
1.8.6. Analisis Data.....	20
BAB II : GAMBARAN UMUM	
2.1. BPJS Ketenagakerjaan.....	22
2.2. Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan.....	24
2.2.1. Aplikasi BPJSTKU	25
2.2.2. Website BPJS Ketenagakerjaan	32
BAB III : HASIL PENELITIAN	
3.1 Identitas Responden	40
3.2 Variabel X : Persepsi Peserta	43
3.3 Variabel Y : Kualitas Pelayanan Online.....	50
BAB IV : PEMBAHASAN	
4.1 Persepsi Peserta Mengenai Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan	55
4.2 Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan.....	61
BAB V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	4
Gambar 2	5
Gambar 3	23
Gambar 4	25
Gambar 5	26
Gambar 6	27
Gambar 7	28
Gambar 8	29
Gambar 9	30
Gambar 10	33
Gambar 11	34
Gambar 12	35
Gambar 13	36
Gambar 14	37
Gambar 15	38
Gambar 16	38
Gambar 17	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	1
Tabel 2.....	42
Tabel 3.....	48
Tabel 4.....	54

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1	41
Diagram 2	43
Diagram 3	44
Diagram 4	45
Diagram 5	46
Diagram 6	47
Diagram 7	50
Diagram 8	51
Diagram 9	52