

BAB III

HASIL PENELITIAN

PERSEPSI PESERTA MENGENAI KUALITAS PELAYANAN ONLINE BPJS KETENAGAKERJAAN DI KOTA SEMARANG

Pada bab ini, mendeskripsikan temuan hasil penelitian mengenai persepsi peserta mengenai kualitas pelayanan online di BPJS Ketenagakerjaan Kota Semarang. Hasil penelitian merupakan data yang telah diolah dari jawaban responden yang telah menjawab 9 pertanyaan dalam kuesioner. Responden dalam penelitian ini berjumlah 44 peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Semarang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan teknik *accidental sampling*, dimana teknik pengambilan sampelnya berdasarkan tempat pengambilannya yaitu, peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang.

Pertanyaan dalam kuesioner ini terbagi atas 4 bagian yaitu Identitas Responden, Pertanyaan Umum, Pertanyaan Persepsi dan Pertanyaan Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang dalam bentuk diagram *pie* dan tabel. Berikut merupakan pemaparan hasil penelitian.

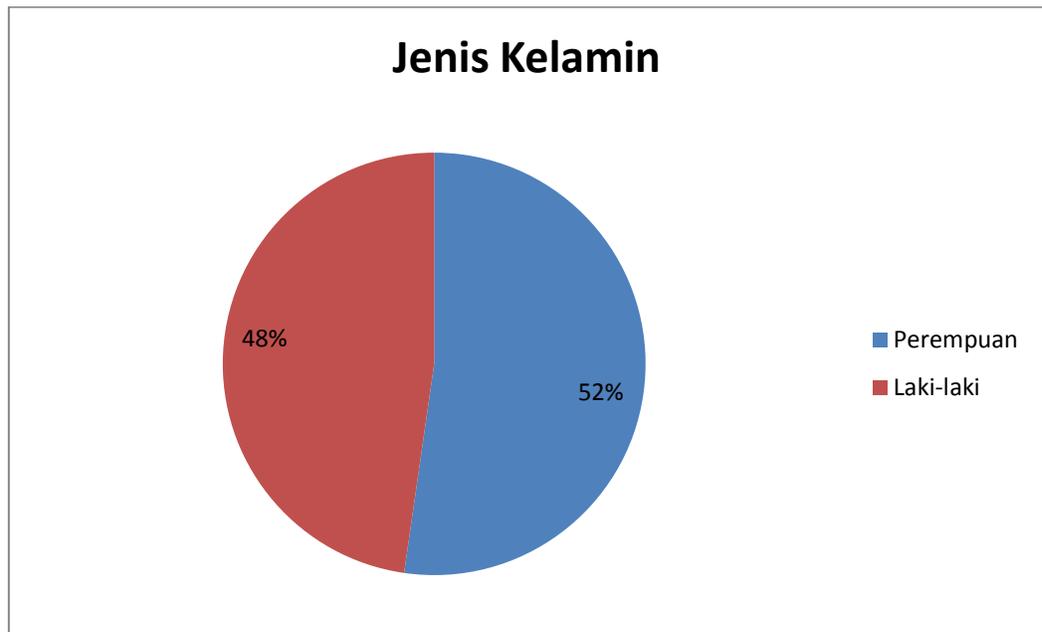
3.1 Identitas Responden

Identitas responden yang dimaksud untuk memberikan gambaran mengenai keadaan dari responden yang diambil sebagai sampel penelitian. Identitas yang diambil meliputi Nama Lengkap, Jenis Kelamin, Umur dan Pekerjaan dari responden yang merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Semarang.

1. Nama Responden

Pada kuesioner ini 44 Nama Lengkap responden dibutuhkan untuk keaslian data responden yang merupakan Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang (Nama berada pada lampiran Tugas Akhir).

2. Jenis Kelamin



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa responden peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah presentase sebesar 48%. Sedangkan jenis kelamin Perempuan sebesar 52%. Dari data yang didapat menunjukkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin perempuan berjumlah lebih besar dari pada responden dengan jenis kelamin laki-laki.

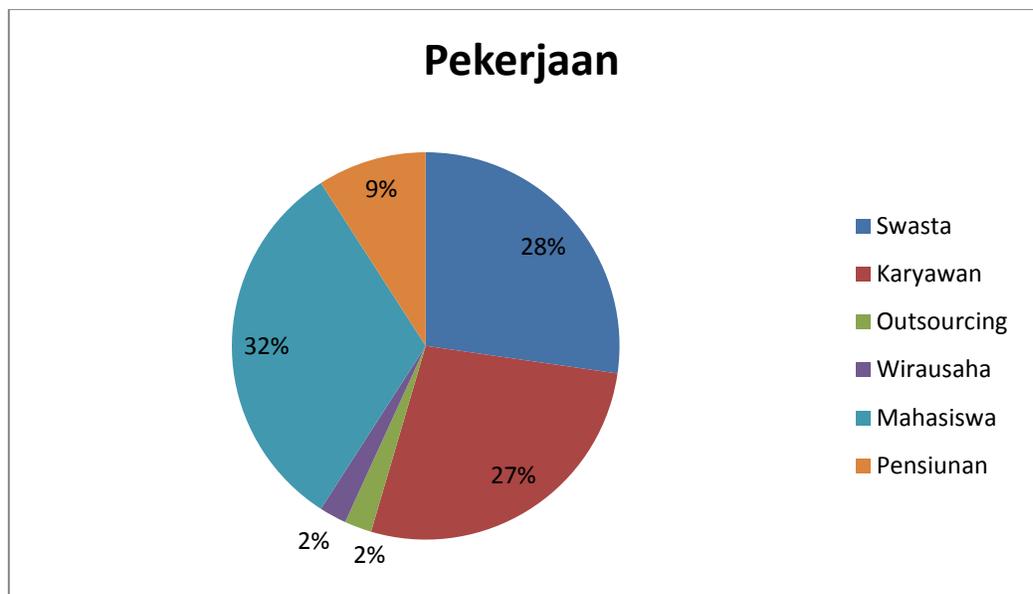
3. Umur

Tabel 1 adalah tabel berisi umur peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menjadi responden

Umur	Jumlah
19	1
20	1
21	6
22	5
23	2
24	2
25	1
26	4
27	1
28	4
29	2
32	2
33	2
35	1
36	1
38	1
39	1
40	1
42	1
50	1
56	2
58	1
59	1
Total	44

Dari hasil tabel diatas diketahui bahwa peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menjadi responden merata dari segala umur, dengan umur paling kecil adalah umur 19 tahun dan umur paling besar adalah umur 59 tahun.

4. Pekerjaan



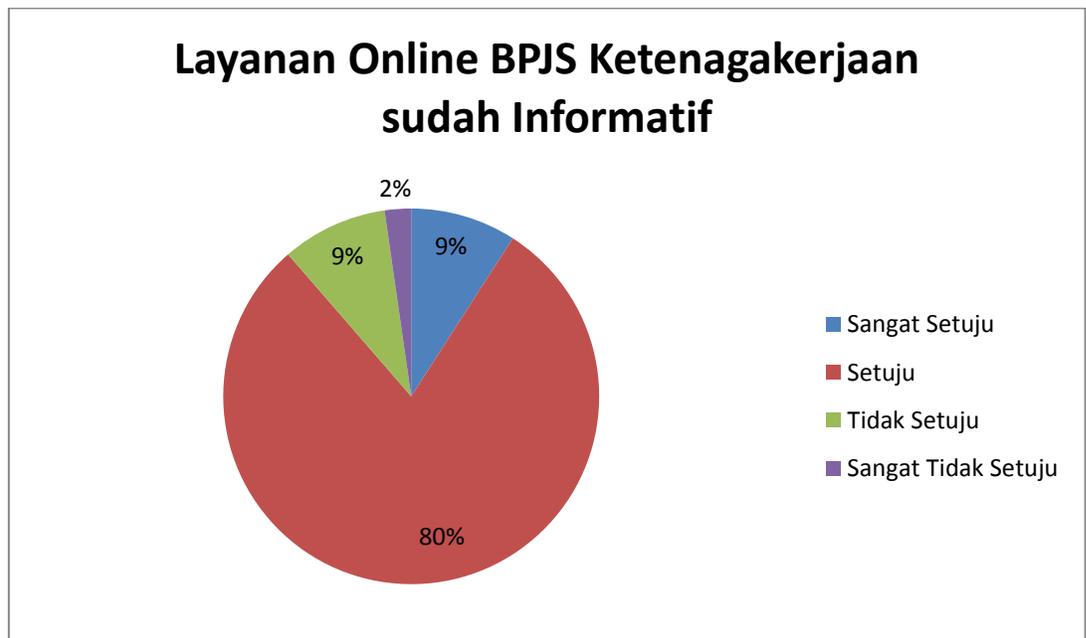
Dari hasil diagram diatas dapat diketahui bahwa ada 6 jenis pekerjaan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menjadi responden. Sebesar 32% adalah mahasiswa, 28% adalah swasta, 27% adalah seorang karyawan, 9% adalah pensiunan, 2% adalah outsourcing dan 2% terakhir adalah wirausaha.

3.2 Variabel X: Persepsi Peserta

Dalam penelitian ini beberapa indikator yang digunakan untuk memberikan gambaran tentang Persepsi Peserta BPJS Ketenagakerjaan

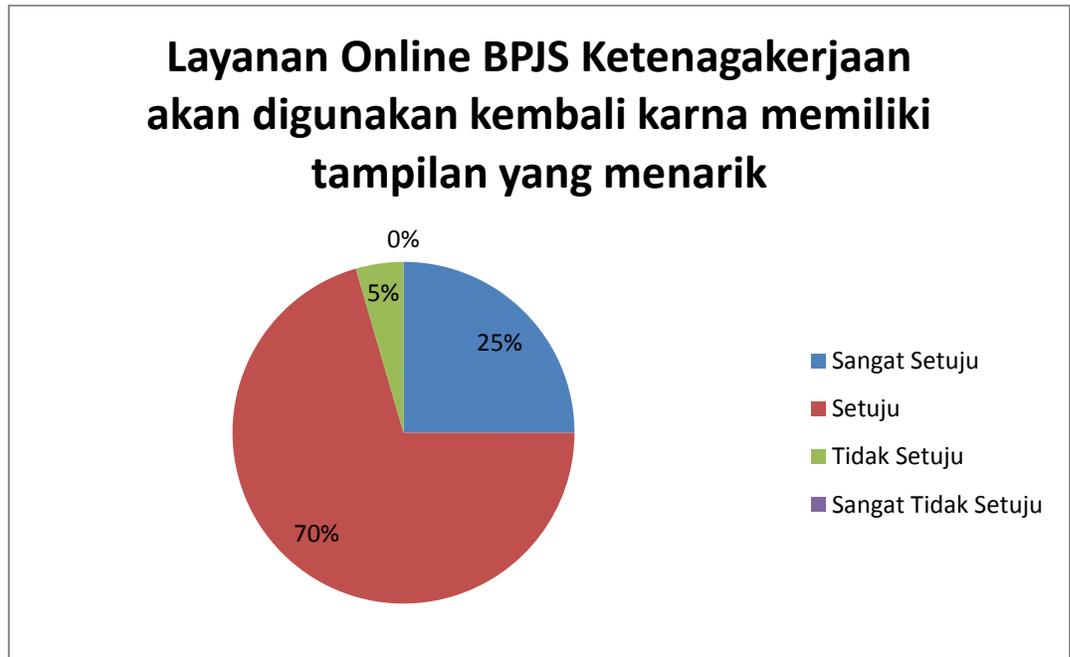
terhadap kualitas pelayanan online BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang meliputi 4 indikator yaitu Perhatian, Ketertarikan, Motivasi dan Harapan.

1. Perhatian



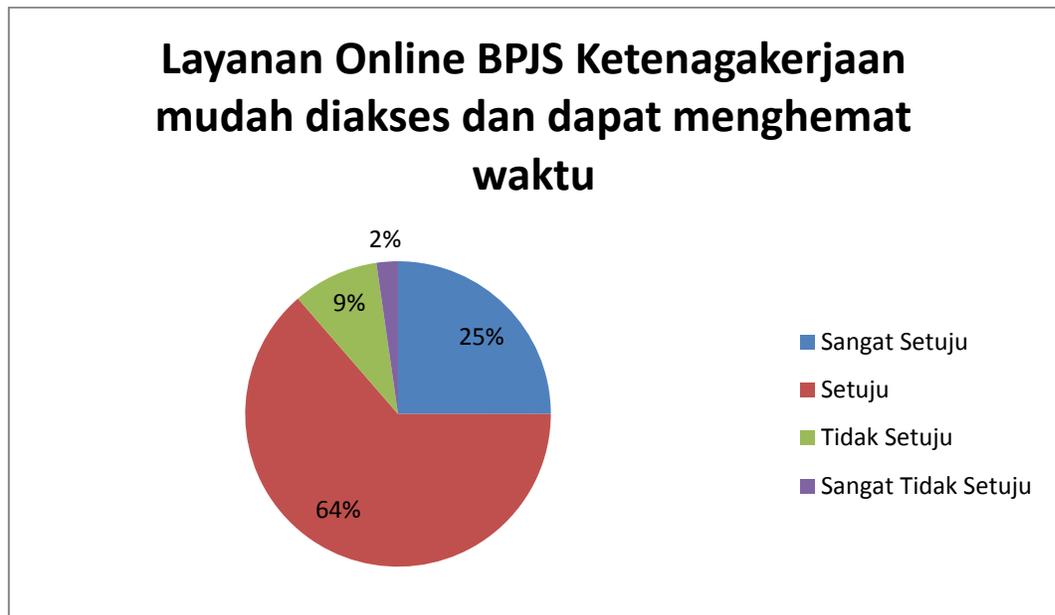
Berdasarkan hasil diagram diatas diketahui bahwa layanan online BPJS Ketenagakerjaan sudahlah informatif. Dengan data 80% peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menjadi responden setuju bahwa layanan online yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan sudah informatif, 9% sangat setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 9% lainnya memilih tidak setuju kalau layanan online yang diberikan sudah informatif dan 2% terakhir memilih sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

2. Ketertarikan



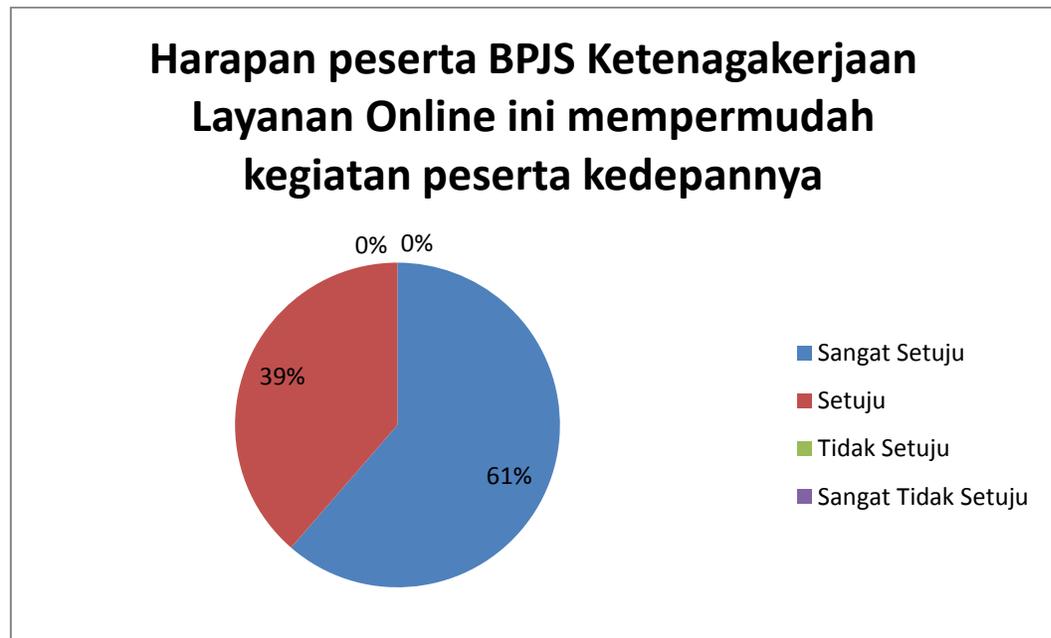
Berdasarkan hasil diagram diatas responden akan menggunakan kembali layanan online BPJS Ketenagakerjaan dikarenakan tampilan layanan yang menarik. Dengan penjelasan 70% setuju dengan pernyataan tersebut, 25% memilih sangat setuju sedangkan 5% lainnya memilih tidak setuju bahwa mereka akan menggunakan kembali layanan online BPJS Ketenagakerjaan karena tampilan yang tidak menarik.

3. Motivasi



Dari hasil diagram diatas diketahui bahwa mayoritas peserta BPJS Ketenagakerjaan sebesar 64% merasa layanan online yang diberikan mudah diakses dan dapat menghemat waktu, 25% mengatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 9% memilih tidak setuju dan 2% memilih sangat tidak setuju bahwa layanan online BPJS Ketenagakerjaan mudah diakses dan dapat menghemat waktu. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan layanan online BPJS Ketenagakerjaan mudah diakses dan dapat menghemat waktu.

4. Harapan



Dari hasil diagram diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 61% sangat setuju bahwa mereka berharap layanan online BPJS Ketenagakerjaan dapat mempermudah kegiatan peserta kedepannya dan 39% juga setuju bahwa mereka berharap kedepannya layanan online ini dapat mempermudah mereka dalam mengakses informasi serta kebutuhan lainnya di BPJS Ketengakerjaan.

Tolak Ukur dari indikator dalam mengukur persepsi peserta yaitu melalui Perhatian, ketertarikan, motivasi dan harapan yang disajikan BPJS Ketenagakerjaan dalam layanan online, kemudian akan dibagi menjadi 2 variasi nilai yaitu Baik (untuk pilihan Sangat Setuju 4 dan Setuju 3) dan Buruk (untuk pilihan Tidak Setuju 2 dan Sangat Tidak Setuju 1).

Pada indikator persepsi perserta terdapat 4 pertanyaan, dimana masing-masing skor tertinggi adalah 16 dan skor terendah adalah 4, dihitung dari:

$$\text{Skor Tertinggi} : 4 \times 4 = 16$$

$$\text{Skor Terendah} : 4 \times 1 = 4$$

Skor tersebut diklarifikasikan dengan rumus berikut :

I = Interval Kelas

A= Skor Tertinggi

B= Skor Terendah

K= Kategorial Sosial

Menurut Irianto (2004:22) Maka perhitungan interval kelasnya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Data tertinggi} - \text{Data terendah}}{\text{Kategorial Sosial}} \\ &= \frac{16 - 4}{2} \\ &= 6 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan Interval kelas diatas maka skor yang didapatkan sesuai kategori yang dibentuk meliputi :

Tabel 2 adalah tabel kategori variabel X

Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase %
-----------------	-----------------	------------------	---------------------

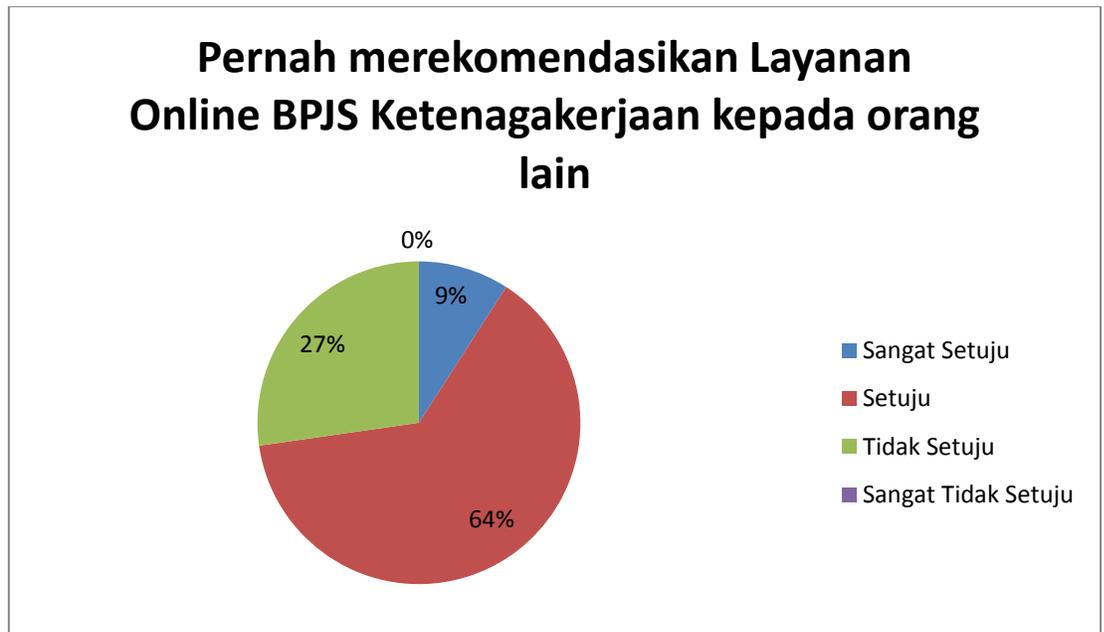
Baik	10-15	44	100%
Buruk	4-9	0	0
		44	100%

Berdasarkan hasil perhitungan interval diatas, hal ini menunjukkan bahwa indikator persepsi peserta tergolong baik mengenai kualitas layanan online BPJS Ketenagakerjaan dengan hasil persentase 100%.

3.3 Variabel Y: Kualitas Pelayanan Online

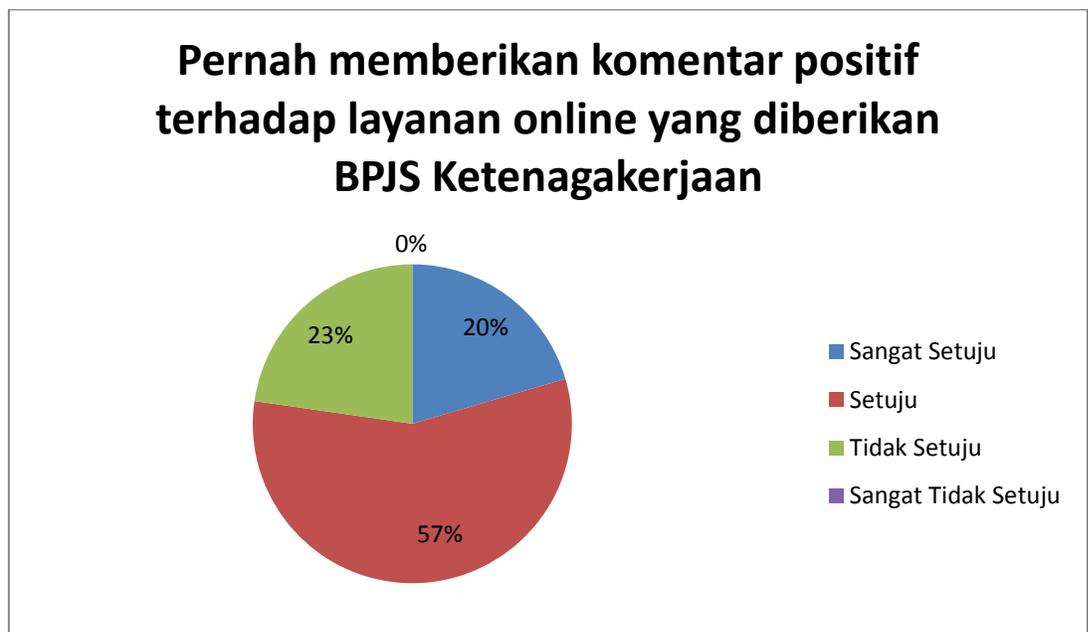
Dalam penelitian ini terdapat beberapa indikator pengukur Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan yaitu Peserta merekomendasikan Layanan Online kepada orang lain, meninggalkan komentar dan memberikan peringkat terhadap kualitas layanan online tersebut.

1. Rekomendasi



Dapat disimpulkan bahwa layanan online yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan telah direkomendasikan kepada orang banyak. Dengan data dari diagram diatas, diketahui bahwa 64% peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menjadi responden merekomendasikan layanan online ini kepada orang lain, 27% tidak setuju bahwa mereka pernah merekomendasikan layanan tersebut dan 9% sangat setuju bahwa mereka pernah merekomendasikan layanan online milik BPJS Ketenagakerjaan ini.

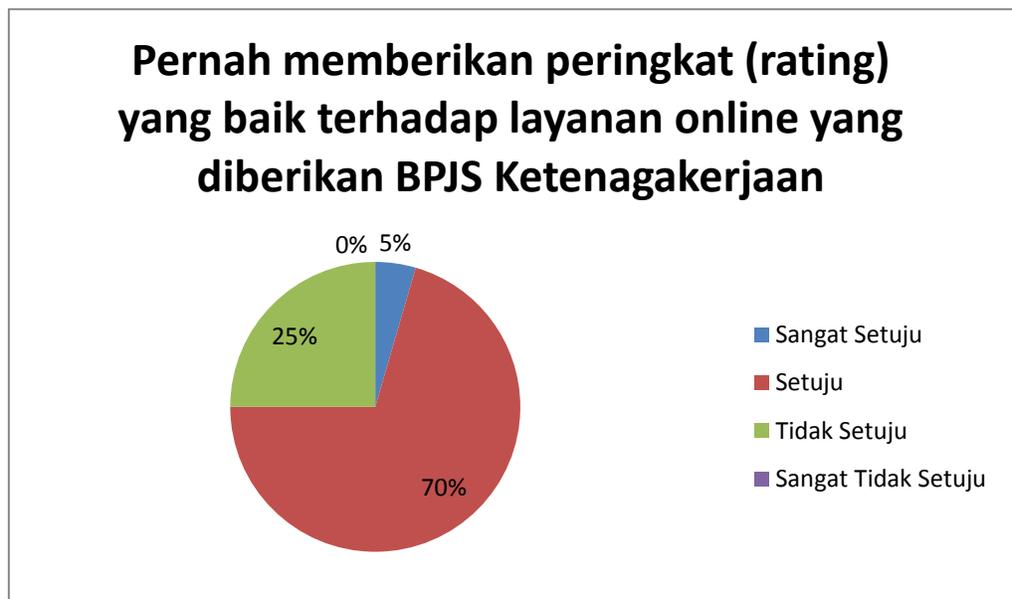
2. Meninggalkan Komentar



Dari hasil diagram diatas dapat diketahui bahwa 57% responden setuju bahwa mereka memberikan komentar positif terhadap layanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan, 20% memilih juga pernah memberikan komentar yang positif dan 20% lainnya memilih tidak setuju bahwa mereka pernah memberikan komentar yang baik pada layanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan. dapat disimpulkan bahwa sejauh ini, layanan online BPJS

Ketenagakerjaan tidak mengecewakan dengan banyaknya komentar baik pada setiap layanan online yang diberikan.

3. Memberikan peringkat



Dari hasil diagram diatas dapat diketahui bahwa kinerja layanan online BPJS Ketenagakerjaan sudah baik. Dilihat dari data 70% setuju pernah memberikan peringkat yang baik untuk layanan online BPJS Ketenagakerjaan, 5% sangat setuju dan 25% tidak setuju memberikan peringkat baik untuk layanan online BPJS Ketenagakerjaan. peringkat yang dimaksud adalah memberikan ulasan atau ukuran kualitas layanan online melalui aplikasi atau pun website.

Tolak Ukur dari indikator dalam mengukur kualitas pelayanan online BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang yaitu melalui rekomendasi, meninggalkan komentar dan memberikan peringkat yang disajikan BPJS Ketenagakerjaan dalam layanan online, kemudian akan dibagi menjadi 2 variasi nilai yaitu Baik (untuk pilihan Sangat Setuju 4 dan Setuju 3) dan Buruk (untuk pilihan Tidak Setuju 2 dan Sangat Tidak Setuju 1).

Pada indikator persepsi peserta terdapat 3 pertanyaan, dimana masing-masing skor tertinggi adalah 12 dan skor terendah adalah 3, dihitung dari:

$$\text{Skor Tertinggi} \quad : 3 \times 4 = 12$$

$$\text{Skor Terendah} \quad : 3 \times 1 = 3$$

Skor tersebut diklarifikasikan dengan rumus berikut :

I = Interval Kelas

A= Skor Tertinggi

B= Skor Terendah

K= Kategorial Sosial

Menurut Irianto (2004:22) Maka perhitungan interval kelasnya adalah sebagai berikut

:

$$\text{Interval (I)} = \frac{\text{Data tertinggi} - \text{Data terendah}}{\text{Kategorial Sosial}}$$

$$12-3$$

$$= \frac{\quad}{2}$$

$$= 4,5$$

$$= 5$$

Menurut Irianto (2004:12) pada pembulatan disini pun sebaiknya ke atas, karena pembulatan ke bawah akan menanggung resiko yaitu ada data yang tidak masuk dalam kelompok yang ditentukan.

Dari hasil perhitungan Interval kelas diatas maka skor yang didapatkan sesuai kategori yang dibentuk meliputi :

Tabel 3 adalah tabel kategori variabel Y

Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase %
Baik	8-12	34	77,27%
Buruk	3-7	10	22,73%
		44	100%

Berdasarkan hasil perhitungan interval diatas, hal ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan online BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang tergolong baik dengan hasil persentase 77,27%.