

**HUBUNGAN PROGRAM ONLINE ONSITE DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN  
CABANG TONDANO**

**GABRIEL ESTER KAWULUR**

**SALMIN DENGO**

**NOVVA N. PLANGITEN**

*Abstract*

*This study aims to determine the relationship between the Onsite Online Service Program and Community Satisfaction at the Tondano Branch of the Employment Social Security Organizing Agency. This study uses a quantitative descriptive research method with Chi Square data analysis techniques or also known as Chi Square. Existing data obtained is from the distribution of questionnaires / questionnaires to 40 respondents. Chi square analysis was carried out by testing nominal or discrete data from the output of the questionnaire and processed using the statistical analysis program IBM SPSS Version 26.0. The results of this study indicate the relationship or relationship between variable X onsite Online Service Program and variable Y. Community satisfaction is at a moderate level (the result of the Chi Square Count) by analyzing the Contingency Correlation Coefficient. This is associated with the factors that influence the level of relationship between the Onsite Online Service Program and Community Satisfaction. Namely, the uncertain period of the pandemic, facilities and infrastructure such as supporting technology, supporting facilities, but also the individual capabilities of BPJSTK participants in which there is an age factor.*

*Keywords: Onsite Online Service Program, Community Satisfaction, Chi Square Analysis*

*Abstrak*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara Program Pelayanan Online Onsite dengan Kepuasan Masyarakat pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Tondano. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kuantitatif dengan Teknik analisis data Chi Square atau dikenal juga dengan Chi Kuadrat. Data yang ada diperoleh adalah dari hasil pembagian kuisioner/angket kepada 40 responden. Analisis Chi square dilakukan dengan menguji data yang berbentuk nominal atau diskrit dari output hasil kuisioner dan diolah menggunakan program analisis statistika IBM SPSS Versi 26.0. hasil penelitian ini menunjukkan keterkaitan atau hubungan antara variabel X Program Pelayanan Online Onsite dengan variabel Y Kepuasan Masyarakat berada di tingkat sedang (hasil nilai Chi Square Hitung) dengan melakukan analisis Koefisien Korelasi Kontingensi. Hal ini dikaitkan dengan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat hubungan antara Program Pelayanan Online Onsite dengan Kepuasan Masyarakat. Yakni, masa pandemi yang tidak pasti sampai kapan, sarana dan prasarana seperti teknologi pendukung, fasilitas pendukung, tetapi juga kemampuan individu peserta BPJSTK yang di dalamnya ada faktor usia.

**Kata Kunci: Program Pelayanan Online Onsite, Kepuasan Masyarakat, Analisis Chi Square**

## **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan bangsa yang sejak dahulu punya tujuan nasional untuk di capai yaitu untuk mensejahterakan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah dari generasi ke generasi melakukan berbagai macam cara agar bisa mensejahterakan masyarakatnya. Salah satu upaya yang di buat oleh pemerintah yakni dengan melakukan berbagai macam pembangunan salah satu nya yaitu pelaksanaan pembangunan dalam sektor tenaga kerja.

Lewat pemberian Jaminan kepada para Tenaga Kerja mencerminkan satu dari sekian tujuan utama pelayanan publik untuk memberi kepuasan pada Masyarakat ketika turut andil dalam proses pembangunan negara melalui tenaga dan jeri lelah. Standar suatu kepuasan bisa terwujud bila sistem layanan yang di berikan sesuai dengan standar pelayanan yang ada ataupun bahkan lebih memuaskan dan juga sesuai dengan kebutuhan yang di perlukan. adanya sistem public service tentu besar harapan agar masyarakat dapat menerima pelayanan (dilayani) sesuai dengan keperluan publik yg punya kepentingan pada instansi pelayanan publik sejalan dengan Tata cara dan peraturan dasar atau pokok Yang sudah di tetapkan. sehingga dengan semua itu di diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Masyarakat yang menikmati layanan publik tentu memiliki keperluan yang berbeda dengan tingkat kepuasan yang berbeda. Tingkat kepuasan ini memiliki fungsi untuk membedakan antara ekspektasi (harapan) dan kinerja yang di rasakan.

Di awal tahun 2019 yaitu awal masa pandemi sistem pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan social Ketenagakerjaan mengalami perubahan mengikuti kondisi pandemi. Sistem penyebaran covid 19 yang sangat rentan terhadap kontak fisik membuat perkembangan virus ini meningkat di waktu yang singkat.

Menyikapi hal tersebut dari pihak BPJSTK mengusahakan agar tetap dapat memenuhi standar pelayanan yang ada walaupun di hadapkan dengan masalah pandemi. Salah satunya yaitu dengan meperbarui program pelayanan dengan sistem Online atau daring dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan manfaat internet.

Sistem Online yang di terapkan oleh BPJSTK adalah dengan menerapkan program pelayanan berbasis online onsite. Online Onsite merupakan sistem pelayanan yang di terapkan BPJSTK agar tetap melayani masyarakat di masa pandemi tanpa harus takut tertular virus. Sesuai dengan Namanya sistem Online Onsite ini merupakan sistem layanan daring, yang di sediakan untuk melayani peserta BPJSTK yang hendak melakukan klaim program jaminan sosial BPJSTK.

Namun demikian, Masyarakat sebagai sasaran utama pemberian pelayanan Jaminan Ketenagakerjaan masih sering mengeluhkan soal masalah pelayanan yang terjadi pada saat pengalihan ke sistem online. Masalah pelayanan yang biasa di keluhkan masyarakat peserta BPJSTK yakni waktu pelayanan yang di berikan dan fasilitas pelayanan yang di terima.

Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat di BPJSTK cabang Tondano sekitar 3-4 hari bahkan bisa sampai 1 hingga 2 minggu. Selanjutnya yakni fasilitas pelayanan yang di terima, di kalah pandemic. Dimana semua masyarakat peserta BPJSTK yang hendak menggunakan jasa layanan harus menunggu di bagian luar Gedung kantor cabang, dengan jumlah tempat duduk yang terbatas di mana sebagian besar masyarakat harus menunggu sambil berdiri.

Selain waktu dan fasilitas adapula faktor lain yang menjadi pengaruh yang juga tak lepas dari hubungan pelaksanaan program. Faktor yang paling mempengaruhi hubungan pelaksanaan program Pelayanan Online Onsite adalah rendahnya kualitas sumber daya

tenaga kerja dalam bidang teknologi. Masalah lain juga terletak pada Perkiraan masa pandemi yang masih belum pasti sampai kapan yang membuat program-program tersebut hanya di keluarkan tanpa memperhitungkan dengan matang sampai kapan program ini harus di terapkan. Sehingga dari pihak organisasi dinilai masih kurang baik dalam mengelolah program yang di keluarkan.

Hal ini di tandai dengan beberapa permasalahan yang terjadi dalam laman Online Onsite aplikasi lapak asik yang sering eror dan membuat data harus di isi ulang dari awal. Ini juga menjadi suatu hal yang mengakibatkan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan sampai berdampak pada sulitnya mempertahankan peserta BPJSTK yang merosot di masa pandemi.

Adapun Faktor lainnya yakni Batas minimal peserta yang bisa di layani perharinya di masa pandemi, yang di mana perhari kantor cabang BPJSTK Tondano hanya melayani 20 orang. Ini membuat peserta lain yang sudah susah payah mengantri dari pagi, ketika eror terjadi, harus menunggu lagi ketika ada nomor antrian yang kosong, yang di mana sangat sulit untuk mendapatkan nomor antrian apalagi dengan batas minimal yang bisa di layani hanya 20 orang.

Dari permasalahan yang penulis kemukakan diatas maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Hubungan Program Pelayanan Online Onsite dengan Kepuasan Masyarakat pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Tondano"

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **PENELITIAN TERDAHULU**

Alasan mengapa perlu menggunakan penelitian terdahulu di penelitian ini adalah agar bisa mengetahui bangunan keilmuan yg sudah di letakan oleh orang lain, dalam hal ini

peneliti mengambil penelitian yang sudah pernah di lakukan oleh para peneliti sebelumnya yang menggunakan judul atau konsep yang sama dengan penulis.

1. Anna Feberina Ginting, Salmin Dengo, Helly F. Kolondam (2016) tentang Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Di Kota Manado. Dalam penelitian ini metode yang di gunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian ini Bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Program jaminan social ketenagakerjaan di kota Manado. Informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang. Informan yang terdiri dari 1 orang kepala kantor, 1 orang kepala bagian pelayanan umum, 3 orang pegawai kantor, 1 orang manajer/pimpinan perusahaan matahari, 3 orang karyawan perusahaan matahari peserta BPJS ketenagakerjaan, 1 orang HRD perusahaan matahari. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah interview (wawancara), Study dokumentasi, Observasi. Sedangkan Teknik analisis data yang di gunakan adalah menggunakan tiga jalus analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman 1992).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Komunikasi antara kepala pimpinan dengan pegawai/staf pelaksana sudah jelas serta mudah di pahami sert ainstruksi atau perintah piminan terhadap staf pelaksana di sampaikan dengan baik. Tetapi sosialisasi dari pihak penyelenggara mengenai program jaminan social ketenagakerjaan kepada seluruh pekerja belum berjalan dengan baik. fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat di pakai untuk melakukan kegiatan program jaminan social ketenagakerjaan seperti anggaran dana, fasilitas ruangan yang ada, computer, AC, ruang administrasi, Printer, peralatan

pemrosesan data dan sarana pendukung pelayanan lainnya sudah memadai. Dilihat dari jumlah staf/pegawai pelaksana di kantor masih kurang. sikap pegawai/staf pelaksana, bahwa masih ada pegawai yang lambat bekerja dalam proses pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan sehingga membutuhkan waktu yang lama.

2. Aina Shafira dan Ardita Kurniasiwi (2021) dengan penelitian tentang Implementasi E-govrment Dalam Upaya Peningkatan Pelayana Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini menjelaskan tentang salah satu teknologi yang sangat berpengaruh dalam kehidupan manusia, kemudian di terapkan dalam sistem pemerintahan yang kemudian di kenal dengan Electronic Government (e-government). Dalam hal ini mengacu pada pendistribusian informasi dan layanan kepada orang atau perusahaan atau departemen pemerintah lainnya oleh pemerintah nasional atau local melalui internet atau sarana digital lainnya. Dengan adanya e-government sebagai suatu mekanisme baru dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dalam pemanfaatan teknologi informasi terutama internet harus dapat memperbaiki layanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi E-government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di kabupaten kulon progo. Focus penelitiannya adalah terkait implementasi E-government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online.

## **KONSEP TEORI**

### **Konsep Program Pelayanan**

Sukrisno 2015, mengemukakan bahwa arti program yaitu ekspresi, kata atau pernyataan yang di susun dan di rangkai menjadi satu kesatuan prosedur yang berupa

urutan langkah untuk menyelesaikan masalah yang diimplementasikan dengan menggunakan bahasa pemograman sehingga dapat dieksekusi oleh subjek yang hendak di implementasikan. Sedangkan Menurut Moenir (2010:13) arti pelayanan publik yaitu, kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui metode, prosedur, dan sistem tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selanjutnya Sampura Lukman (2018) berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan interaksi langsung antar seorang dengan orang lain yang terjadi dalam suatu urutan kegiatan yang menghasilkan output kepuasan pada pelanggan.

### **Konsep Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler (Trisnawati 2013), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indeks Kepuasan Masyarakat atau disingkat IKM adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang didapati dari hasil pengukuran serta kalkulasi atau perhitungan secara kuantitatif maupun kualitatif tentang bagaimana tanggapan dari masyarakat ketika memperoleh layanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan terhadap kebutuhan yang ada dengan yang diberikan (menurut KEPMEMPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004)

## **METODE PENELITIAN**

Metode untuk Penelitian Ini memakai metode penelitian Kuantitatif. Digunakannya penelitian dengan Metode berjenis kuantitatif dikarenakan dalam peneliti hendak melakukan kalkulasi perhitungan dan juga menguji seberapa besar hubungan program Pelayanan Online Onsite dan Kepuasan

Masyarakat Badan Penyedia Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Tondano.

Penarikan sampel menggunakan Teknik pengambilan sampel secara acak sederhana (simple random sampling). Untuk menentukan seberapa besar jumlah sampel yang akan di pakai atas populasi yang sudah di tentukan diterapkan rumus slovin. Hasilnya sampel yang di gunakan adalah 40 responden.

Skala yang pakai dalam pengukuran angket merupakan skala Ordinal (*Ordinal Scale*). Dalam tiga kategori, Skala ordinal yang di gunakan yakni; Tinggi/baik, Sedang/cukup baik, Rendah/ kurang baik.

Teknik analisis data yang di gunakan adalah Teknik analisis data Chi Square dengan syarat Dinyatakan teruji/diterima hipotesis bila nilai dari Chi Square hitung lebih dari sama dengan ( $\geq$ ) nilai chi Square tabel kritik. Hasil Uji Chi kuadrat ini akan di bandingkan dengan nilai Chi kuadrat Tabel Kritik pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  atau taraf kepercayaan = 95%.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengumpulan data di peroleh bahwa mereka yang mengikuti program jaminan sosial JKM berjumlah 20 orang (25.00%), mereka yang mengikuti program jaminan sosial JKK berjumlah 12 orang (30.00%), dan yang mengikuti program jaminan sosial JHT berjumlah 18 orang (45.00%).

Sedangkan mereka yang termasuk kelompok umur 30 sampai 40 Tahun 12 responden (30.00%), yang termasuk umur 41 sampai 50 Tahun 8 responden (20.00%), dan yang termasuk umur 51 sampai 60 Tahun 20 respondem (50.00%).

Didasarkan pada hasil menganalisis data menggunakan uji chi Square pada program SPSS seperti Data yang tertera di atas di dapati bahwa nilai Chi square hitung ( $\chi^2$ ) atau dalam istilah tabel SPSS disebut Pearson Chi-Square (4) = 6.984<sup>a</sup>, dan  $p$

*Chi square tabel kritik* sebesar 0,137 dengan nilai value atau di simbolkan saja  $V$  sebesar 0,418. Berdasarkan ketentuan uji chi square dimana bila nilai Chi square Hitung  $\geq$  Chi square Tabel kritik, hipotesisnya di terima. Dengan hasil nilai yang di dapati dari hasil olah data statistik SPSS dapat di ambil kesimpulan bahwa “Program Pelayanan Online Onsite Berhubungan dengan Kepuasan Masyarakat”. Dan hal ini juga di buktikan dengan melakukan analisis Koefisien Kontingensi di mana di lakukan perbandingan antara nilai Koefisien Kontingensi dan Koefisien Kontingensi maksimum. Dan diperoleh hasil bahwa hubungan antara Program Pelayanan Online Onsite dengan Kepuasan Masyarakat pada Badan Penyedia Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Tondano sebesar 0,4082 di mana dengan nilai ini hubungan kedua variabel berada di tingkat korelasi sedang berdasarkan interpretasi tabel korelasi.

Dari hasil penelitian ini di dapati bahwa program pelayana Online Onsite memiliki hubungan dengan Kepuasan Masyarakat. Bahwa program pelayanan Online Onsite ini meskipun sampai sekarang ini masih dalam tahap Pengembangan tapi sudah bisa di gunakan untuk menilai kepuasan dari masyarakat yang menggunakannya. Dan dari hasil penilaian tersebut di gunakan sebagai tolak ukur untuk hasil pengembangan Sistem Online Onsite kearah yang lebih baik bahkan lebih sempurna lagi agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Melalui Pengadaan Program Pelayanan Online Onsite. Terlebih berdasarkan angket yang di bagikan ke masyarakat banyak masyarakat yang merasa bahwa program Pelayanan Online Onsite ini sangat cocok di gunakan dan di terapkan di kala masa pandemi yang masih berubah-ubah. Dan tidak sedikit juga masyarakat yang merasa lebih aman dan praktis jika menggunakan sistem layanan tanpa kontak fisik inI.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang sudah di paparkan dan di uraikan di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa:

1. Program Pelayanan online Onsite Sebetulnya sudah Memuaskan Masyarakat dan telah sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh masyarakat khususnya masyarakat peserta BPJS Ketenagakerjaan apalagi di masa Pandemi yang masih belum berakhir. Meskipun demikian tidak menutup kemungkinan dengan faktor lain yang berhubungan dengan Tingkat kepuasan masyarakat dengan Program layanan Online Onsite seperti keterbatasan teknologi, gangguan jaringan atau koneksi internet yang tidak jarang membuat eror dalam proses pengisian data lewat Online Onsite apalagi yang Namanya Sistem Online tentu sangat bergantung pada kekuatan Koneksi jaringan internet dan juga teknologi yang mendukung.
2. Menurut perhitungan berdasarkan tanggapan masyarakat, sistem Online Onsite tersebut sudah cukup membuat masyarakat puas apalagi jika turut menimbang dengan faktor-faktor yang mendukung. Dan lewat perhitungan chi square yang di mana kepuasan masyarakat terhadap program Online Onsite di dapati hasil  $\chi^2(4) = 6,984$ , Nilai  $p = 0,137$ , dan nilai  $V = 0,295$ . Yang mana berdasarkan pada ketentuan uji chi square yang menyatakan bila nilai Chi-Square hitung lebih Dari nilai chi-square tabel kritik maka Hipotesis di terima. Juga Lewat perhitungan nilai koefisien kontingensi didapati nilai Chitung = 0,3874 dan nilai Cmax nya adalah 0,8165 Ini berarti, terdapat Hubungan antara Program pelayanan

Online Onsite dengan kepuasan Masyarakat. Setelah diketahui adanya hubungan antara kedua variabel di hitunglah juga seberapa kuat hubungannya. Dan Didapat hasil  $\frac{1}{2}$  dari Cmax adalah 0,4182. Di mana dari hasil tersebut ketika melihat tabel interpretasi tingkat hubungan antara program pelayanan Online onsite dan kepuasan Masyarakat berada di tingkat sedang.

### **Saran**

Didasari dari kesimpulan diatas maka peneliti ingin mengemukakan beberapa saran diantaranya yaitu:

1. Sangat di harapkan dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Pelayanan Online Onsite kiranya pihak BPJS Ketenagakerjaan bisa terus memaksimalkan sistem layanan Online Onsite tersebut dan lebih lagi memperhatikan kendala-kendala yang ada dan hendaknya segera menemukan alternative apabila kendala tersebut belum menemui solusi tetap.
2. Kejelasan informasi kiranya tetap dijaga. Baik informasi yang di kemas dalam bentuk iklan melalui siaran televisi khusus chanel BPJSTK, informasi yang tertera pada papan informasi, maupun informasi langsung melalui pegawai yang bertugas agar mudah di mengerti.
3. Di karenakan sistem layanan Online Onsite yang memanfaatkan teknologi sekiranya dapat selalu di kembangkan atau di upgrade berdasarkan kebutuhan dan mengikuti perkembangan teknologi agar tetap selaras antara versi aplikasi/website Online Onsite dengan Versi teknologi yang di gunakan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agoes, Sukrisno. 2015. *Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik*. Edisi ke-4. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Ginting, A. F; Dengo Salmin; Kolondam Helly. 2016. *Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Di Kota Manado*. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 3 (400).
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Deskriptis Statistik IBM SPSS*. Semarang: B-P UNDIP.
- Hardiansya. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Hidayatulloh Syarif, Mulyadi. 2015. *Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Candigatak Berbasis Web*. IT CIDA (1).
- Kurniawan, Agung. 2013. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasalog. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Edisi Pertama*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2015. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Atau Konsumen Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, cetakan Keempat*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Yulikuspartono. 2016. *Pengantar Logika Algoritma*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Shafira Aina, Kurniasiwi Ardita. 2021. *Implementasi E-govrment Dalam Upaya Peningkatan Pelayana Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo*. *Jurnal Caraga Prabu*. Volume 5 (1).
- Sumber lain:  
UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
Menpan No. 81/1993 Pelayanan Umum  
PP 65/2005 Pedoman Penyusunan dan Penerapan SPM.

