

**KUALITAS PELAYANAN PENGAJUAN KLAIM JAMINAN KECELAKAAN KERJA (JKK) DI BPJS KETENAGAKERJAAN BENGKULU****Abellia Syahrani<sup>1(a)</sup>, Sugeng Suharto<sup>2(b)</sup>, Yorry Hardayani<sup>3(c)</sup>**<sup>1,2,3</sup> Prodi Administrasi Publik, Universitas Bengkulu<sup>a)</sup> [abelliasyahrani2348@gmail.com](mailto:abelliasyahrani2348@gmail.com), <sup>b)</sup> [sugengsuharto@unib.ac.id](mailto:sugengsuharto@unib.ac.id), <sup>c)</sup> [yhardayani@unib.ac.id](mailto:yhardayani@unib.ac.id)**INFORMASI  
ARTIKEL****Article History:**

Dikirim:

02-07-2026

Diterbitkan Online:

30-09-2026

**Kata Kunci:**

Kualitas Pelayanan, Klaim JKK, BPJS Ketenagakerjaan, Pelayanan Publik

**ABSTRAK**

Pemberian otonomi daerah bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk melalui program jaminan sosial ketenagakerjaan. Namun, pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu masih menghadapi kendala, seperti gangguan layanan digital, antrean, dan proses verifikasi dokumen. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengajuan klaim JKK serta memberikan rekomendasi perbaikannya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan responsif dalam pemenuhan hak peserta jaminan sosial ketenagakerjaan, terutama masih ditemukannya kendala pada layanan manual maupun online, seperti antrean, kelengkapan dokumen, gangguan jaringan, dan keterbatasan pemahaman peserta terhadap layanan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Bagian Pelayanan, staf pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu. Analisis kualitas pelayanan mengacu pada lima dimensi, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengajuan klaim JKK secara umum telah berjalan cukup baik. Dimensi bukti langsung didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai, penampilan petugas yang rapi, serta penggunaan alat bantu digital. Dimensi keandalan, jaminan, dan empati juga menunjukkan pelaksanaan yang baik melalui prosedur yang konsisten, pelayanan yang aman, transparan, ramah, dan tidak diskriminatif. Namun, dimensi daya tanggap masih perlu ditingkatkan, terutama dalam penyampaian informasi persyaratan sejak awal, pengelolaan antrean, dan pendampingan peserta dalam menggunakan layanan digital. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sarana, sosialisasi prosedur, dan optimalisasi layanan digital secara berkelanjutan.

**ABSTRACT**

Regional autonomy aims to improve the quality of public services, including through the employment social security program. However, the process of submitting claims for Work Accident Insurance (Jaminan Kecelakaan Kerja/JKK) at BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu still faces several challenges, such as disruptions in digital services, service queues, and document verification procedures. Therefore, this study was conducted to analyze the quality of JKK claim submission services and provide recommendations for service improvement. This study aims to describe and analyze the quality of service in processing Work Accident Insurance (JKK) claims at the BPJS Ketenagakerjaan office in Bengkulu. The background of this study is based on the importance of public services that are fast, accurate, transparent, and responsive in fulfilling the rights of participants in the employment social security program, especially since obstacles are

**Keywords:**

Quality of Service, JKK Claims, BPJS Ketenagakerjaan, Public services.

**Corresponding Author:**[abelliasyahrani2348@gmail.com](mailto:abelliasyahrani2348@gmail.com)

*still encountered in both manual and online services, such as long lines, incomplete documentation, network disruptions, and participants' limited understanding of digital services. This study employs a descriptive qualitative approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Research informants consisted of the Head of the Service Division, service staff, and members of the public who use the services of the Bengkulu BPJS Ketenagakerjaan. The analysis of service quality was based on five dimensions: tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that the quality of service for JKK claim submissions has generally been quite good. The tangibles dimension is supported by adequate service facilities, the neat appearance of staff, and the use of digital tools. The reliability, assurance, and empathy dimensions also demonstrate good implementation through consistent procedures and service that is secure, transparent, friendly, and non-discriminatory. However, responsiveness still needs to be improved, particularly in terms of providing information on requirements from the outset, managing waitlists, and assisting participants in using digital services. This study recommends improving infrastructure, raising awareness of procedures, and continuously optimizing digital services.*

**DOI:**

<https://doi.org/10.24036/publicness.v5i3.425>

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dan hak masyarakat (Suharto, 2019; Supadmo, 2023; Syahara & Munthe, 2020). Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari tersedianya layanan, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan (Adhytha, 2020; Ratmelia et al., 2024). Kualitas pelayanan publik menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dan hak masyarakat (Hendrasty & Rachman, 2024; Panjaitan, 2024). Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan jaminan sosial ketenagakerjaan, khususnya pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) (Afrianto et al., 2023). Program JKK bertujuan memberikan perlindungan kepada pekerja yang mengalami kecelakaan kerja melalui manfaat pengobatan, perawatan, santunan, dan perlindungan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku (Supadmo, 2023).

Pelaksanaan Program Jaminan Kecelakaan Kerja di Kota Bengkulu diatur dalam Peraturan Wali Kota Bengkulu Nomor 15 Tahun 2024. Pada Januari 2024, BPJS Ketenagakerjaan

Bengkulu telah memberikan perlindungan kepada 10 ribu pekerja, namun hingga pertengahan 2025 cakupan perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan di Provinsi Bengkulu baru mencapai 27,26%.

Di Kota Bengkulu, pelaksanaan Program Jaminan Kecelakaan Kerja diatur dalam Peraturan Wali Kota Bengkulu Nomor 15 Tahun 2024. Pada Januari 2024, BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu telah memberikan perlindungan kepada sekitar 10.000 pekerja. Namun, hingga pertengahan tahun 2025, cakupan kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan di Provinsi Bengkulu baru mencapai 27,26%, sehingga masih terdapat pekerja yang belum memperoleh perlindungan sosial secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan cakupan kepesertaan perlu diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan agar masyarakat semakin percaya terhadap penyelenggaraan program jaminan sosial.

**Tabel 1. Jumlah Kasus dan Klaim Peserta JKK BPJS Ketenagakerjaan Di Indonesia**

| Tahun | Jaminan Kecelakaan Kerja |                |       |               |
|-------|--------------------------|----------------|-------|---------------|
|       | BPU                      |                |       |               |
|       | Kasus                    | Jaminan        | Kasus | Jaminan       |
| 2022  | 539                      | 5.32.875.089   | 18    | 115.760.330   |
| 2023  | 942                      | 4.818.179.250  | 59    | 462.121.170   |
| 2024  | 468                      | 2.784.412.940  | 14    | 588.000.000   |
|       | 1949                     | 12.931.467.279 | 91    | 1.050.121.170 |

*Sumber: BPJS Ketenagakerjaan, 2025*

Tabel 1 menunjukkan bahwa kasus Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di Indonesia terus meningkat selama 2022–2024, dari 268.518 kasus pada 2022 menjadi 416.895 kasus pada 2024. Namun, nilai klaim yang dibayarkan BPJS Ketenagakerjaan mengalami fluktuasi, baik pada peserta penerima upah (PU) maupun bukan penerima upah (BPU). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah kasus kecelakaan kerja meningkat, besaran klaim dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat keparahan kasus, kebijakan pelayanan, dan kondisi ekonomi.

**Tabel 2. Jumlah Kasus dan Klaim Peserta JKK di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu**

|      | Jaminan Kecelakaan Kerja |                   |        |                 |
|------|--------------------------|-------------------|--------|-----------------|
|      | PU                       |                   | BPU    |                 |
|      | Kasus                    | Jaminan           | Kasus  | Jaminan         |
| 2022 | 268,518                  | 4.790.000.000.000 | 23,848 | 418.150.000.000 |
| 2023 | 334,377                  | 5.920.000.000.000 | 29,697 | 534.910.000.000 |
| 2024 | 416,895                  | 2.480.000.000.000 | 37,026 | 221.850.000.000 |

*Sumber : BPJS Ketenagakerjaan, 2025*

Berdasarkan Tabel 1.2, data Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu periode 2022–2024 menunjukkan fluktuasi jumlah kasus dan nilai jaminan pada peserta Penerima Upah (PU) dan Bukan Penerima Upah (BPU). Peserta PU mencatat 1.949 kasus dengan total jaminan Rp12.931.467.279, sedangkan BPU mencatat 91 kasus dengan total jaminan Rp1.050.121.170. Jumlah kasus PU tertinggi terjadi pada 2023, sementara pada BPU jumlah kasus tertinggi juga terjadi pada 2023. Namun, nilai jaminan BPU pada 2024 justru meningkat meskipun jumlah kasus menurun, yang menunjukkan adanya perbedaan tingkat keparahan atau besaran klaim setiap kasus.

Berdasarkan data Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, peserta Penerima Upah (PU) mencatat jumlah

kasus lebih tinggi dibandingkan peserta Bukan Penerima Upah (BPU) selama 2022–2024. Hal ini menunjukkan bahwa kasus kecelakaan kerja lebih banyak terjadi pada peserta PU, sedangkan jumlah kasus BPU relatif lebih rendah.

Fenomena pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bengkulu menunjukkan bahwa proses pengajuan klaim JKK telah dilaksanakan melalui mekanisme pelayanan langsung maupun layanan digital. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, antara lain antrean pelayanan pada jam-jam tertentu, ketidaklengkapan dokumen peserta, lamanya proses verifikasi berkas, gangguan jaringan internet, kegagalan unggah dokumen pada sistem daring, serta rendahnya pemahaman sebagian peserta terhadap penggunaan layanan digital. Berbagai kendala tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan peserta, khususnya pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kemudahan memperoleh layanan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas pelayanan klaim di BPJS Ketenagakerjaan. Ernawati (2025) menemukan bahwa klaim JKK masih terkendala kelengkapan dokumen dan proses verifikasi. Anggaraini (2017) menunjukkan bahwa pelayanan e-klaim masih belum optimal pada aspek keandalan dan daya tanggap. Sementara itu, Adelia (2021) menemukan adanya hambatan dalam prosedur klaim JKK akibat keterbatasan penginputan data dan ketidaklengkapan berkas peserta.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut lebih banyak berfokus pada prosedur administrasi maupun implementasi layanan elektronik dan belum mengkaji secara komprehensif kualitas pelayanan pengajuan klaim JKK berdasarkan lima dimensi. Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap), yaitu belum adanya kajian yang secara khusus menganalisis kualitas pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bengkulu dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan klaim JKK sekaligus mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Keterbaruan penelitian ini terletak pada penggunaan model SERVQUAL secara komprehensif untuk menganalisis kualitas pelayanan pengajuan klaim JKK di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bengkulu dengan mempertimbangkan pelayanan yang diberikan melalui mekanisme manual maupun digital. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih menitikberatkan pada prosedur administrasi atau layanan elektronik pada program tertentu, penelitian ini memberikan analisis menyeluruh terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi peserta pada lima dimensi SERVQUAL.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pengajuan klaim JKK di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kontribusi penelitian ini terletak pada penyajian gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan klaim JKK di tingkat daerah, khususnya Bengkulu, serta memberikan masukan praktis bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan manual maupun digital kepada peserta.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu. Fokus penelitian diarahkan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Lokasi penelitian berada di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, Jalan Pangeran Natadirja Km 7,5 No. 8, Kelurahan Jalan Gedang, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam pelayanan klaim JKK. Informan terdiri dari Kepala Bagian Pelayanan, staf pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, peneliti memaparkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu. Pembahasan difokuskan pada bagaimana pelayanan diberikan kepada peserta, mulai dari ketersediaan fasilitas, kemampuan petugas dalam menjalankan prosedur, kecepatan merespons kebutuhan peserta, kepastian informasi yang diberikan, hingga sikap perhatian dan kepedulian petugas selama proses pelayanan berlangsung. Data yang disajikan diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga hasil pembahasan ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi pelayanan secara lebih nyata sesuai dengan temuan di lapangan.

### Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung (*tangibles*) merupakan aspek kualitas pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh peserta (Riyanto, dalam Suparman (2019)). Aspek ini berkaitan dengan fasilitas fisik, sarana pendukung, penampilan petugas, kebersihan, kenyamanan ruang pelayanan, kemudahan proses layanan, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan (Nursahriza, 2025). Dalam pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), aspek ini penting karena menjadi kesan awal peserta terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu. Pada penelitian ini, aspek bukti langsung dilihat melalui enam subaspek, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana, penampilan petugas, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan pelanggan dalam proses pelayanan, dan penggunaan alat bantu pelayanan.

Dalam proses pengajuan klaim JKK, ketersediaan sarana dan prasarana menjadi salah satu bagian yang mendukung kenyamanan peserta dan kelancaran pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu telah menyediakan ruang tunggu, meja dan kursi pelayanan, komputer, printer, mesin antrian, media informasi, toilet, area parkir, serta fasilitas bagi penyandang disabilitas. Kepala Bagian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu menjelaskan:

“... Kami menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung pelayanan, seperti ruang

*tunggu, loket, komputer, mesin antrian, media informasi, toilet, dan area parkir. Fasilitas tersebut kami siapkan agar proses pelayanan dan pengajuan klaim dapat berjalan dengan lancar serta peserta merasa nyaman selama berada di kantor.”* (Wawancara Kabag Pelayanan, April 2026).

Selain fasilitas umum yang tersedia, perhatian terhadap kebutuhan peserta penyandang disabilitas juga menjadi bagian dalam pelaksanaan pelayanan. Petugas memberikan bantuan dan pendampingan kepada peserta disabilitas yang mengalami kesulitan dalam mengakses fasilitas maupun menyelesaikan proses administrasi. Staf Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu menyampaikan:

*“... Untuk peserta disabilitas, kami juga memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan. Jika peserta mengalami kesulitan saat antri, mengisi atau menyerahkan dokumen, petugas akan membantu dan mendampingi sesuai kebutuhannya. Kami berusaha agar peserta disabilitas tetap mendapatkan pelayanan yang mudah, nyaman, dan sama seperti peserta lainnya.”* (Wawancara dengan Staf Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, April 2026).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu telah menyediakan fasilitas pelayanan yang cukup memadai namun pemeliharaan serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan klaim JKK dapat berjalan lebih optimal sesuai dengan kebutuhan peserta.

Penampilan petugas menjadi salah satu bagian yang diperhatikan dalam memberikan pelayanan karena dapat memberikan kesan awal kepada peserta. Ketentuan pakaian yang digunakan juga disesuaikan dengan hari kerja sebagai bagian dari standar penampilan petugas. Kepala Bagian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu menjelaskan:

*“... Untuk pakaian petugas memang sudah ada ketentuannya sesuai hari kerja. Hari Senin dan Selasa menggunakan kemeja formal putih dengan atribut atau tenun khas korporat, khusus petugas layanan menggunakan dasi. Hari Rabu dan Kamis menggunakan kemeja kerja warna biru korporat dengan bawahan warna netral*

*atau earth tone. Sedangkan hari Jumat menggunakan batik resmi atau kain tradisional. Ketentuan ini supaya penampilan petugas tetap rapi dan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.”* (Wawancara Kabag Pelayanan, April 2026).

Selain fasilitas umum yang tersedia Kerapian tersebut juga diterapkan oleh petugas dalam menjalankan tugas sehari-hari, terutama ketika berhadapan langsung dengan peserta. Staf Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu menyampaikan:

*“... Kami selalu berusaha menjaga kerapian saat bertugas, mulai dari pakaian, atribut, sampai penampilan secara keseluruhan. Karena kami berhadapan langsung dengan peserta, jadi penampilan harus dijaga agar terlihat sopan dan profesional. Peserta juga biasanya lebih nyaman kalau petugas yang melayani terlihat rapi.”* (Wawancara dengan Staf Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, April 2026).

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa penampilan petugas menjadi salah satu bagian yang diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada peserta. Petugas diwajibkan mengikuti ketentuan pakaian sesuai hari kerja, mulai dari kemeja formal putih pada Senin dan Selasa, kemeja biru korporat pada Rabu dan Kamis, hingga batik atau kain tradisional pada Jumat. Ketentuan tersebut diterapkan agar petugas tetap terlihat rapi, sopan, dan profesional saat melayani peserta serta memberikan kesan positif, rasa nyaman, dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kemudahan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu terlihat dari kejelasan prosedur, kemudahan akses informasi, serta bantuan petugas dalam proses klaim. Hal ini didukung sistem antrian elektronik yang membuat proses layanan lebih tertib, efisien, dan mudah dipantau oleh peserta. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut, dilakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan:

*“... Menurut saya proses pengajuan klaim di BPJS Ketenagakerjaan sudah cukup mudah karena petugas memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan. Saya juga dibantu ketika ada dokumen yang belum saya pahami*

*sehingga proses pengajuan klaim menjadi lebih jelas. Selain itu, adanya sistem antrean elektronik memudahkan saya dalam mengambil nomor antrean sesuai jenis layanan yang dibutuhkan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib.”* (Wawancara dengan Masyarakat, April 2026).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses pengajuan klaim JKK di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu telah memberikan kemudahan bagi peserta, ditandai dengan adanya penjelasan petugas, bantuan dalam pemenuhan persyaratan, serta penggunaan sistem antrean elektronik yang membuat pelayanan lebih tertib, teratur, dan mudah dipahami.

Bukti langsung (*tangibles*) merupakan aspek kualitas pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh peserta (Riyanto, dalam Suparman (2019). Aspek ini berkaitan dengan fasilitas fisik, sarana pendukung, penampilan petugas, kebersihan, kenyamanan ruang pelayanan, kemudahan proses layanan, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan (Nursahriza, 2025). Dalam pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), aspek ini penting karena menjadi kesan awal peserta terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu. Pada penelitian ini, aspek bukti langsung dilihat melalui enam subaspek, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana, penampilan petugas, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan pelanggan dalam proses pelayanan, dan penggunaan alat bantu pelayanan.

#### a. Ketersediaan Sarana Dan Prasarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu telah menyediakan fasilitas yang mendukung proses pengajuan klaim JKK, meliputi ruang tunggu, meja dan kursi pelayanan, komputer, printer, mesin antrean elektronik, media informasi, toilet, area parkir, serta fasilitas dan pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas. Pelayanan disabilitas diberikan melalui akses yang mudah, kemudahan antrean, serta pendampingan petugas sesuai kebutuhan peserta. Petugas juga memberikan bantuan secara langsung kepada peserta disabilitas yang mengalami kendala dalam proses administrasi maupun akses

pelayanan. Ketersediaan fasilitas tersebut mendukung kenyamanan, kemudahan akses, dan pelayanan yang setara bagi seluruh peserta serta membantu proses pelayanan klaim berlangsung secara tertib dan inklusif.

#### b. Penampilan Petugas Dalam Melayani

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu telah berpenampilan rapi, sopan, dan sesuai SOP. Pada Senin dan Selasa menggunakan kemeja formal putih dengan atribut korporat, khusus *customer service* dilengkapi dasi. Pada Rabu dan Kamis menggunakan kemeja biru korporat dengan bawahan warna netral. Pada Jumat menggunakan batik atau kain tradisional. Ketentuan tersebut mencerminkan profesionalitas dan kedisiplinan petugas serta memberikan kesan positif dan rasa percaya kepada peserta.

#### c. Kebersihan Tempat Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan pelayanan relatif bersih dan tertata. Ruang tunggu, ruang pelayanan, toilet, serta area kantor dijaga agar tetap bersih dan nyaman digunakan oleh peserta. Kebersihan ini menjadi bagian penting karena peserta yang datang untuk mengurus klaim biasanya membutuhkan suasana pelayanan yang tenang dan tidak mengganggu. Namun, pada saat jumlah pengunjung meningkat, pengelolaan kebersihan masih perlu lebih diperhatikan agar kondisi ruang pelayanan tetap nyaman.

#### d. Kenyamanan Tempat Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu telah menyediakan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, tempat duduk, pendingin ruangan atau AC, serta penataan ruang pelayanan. Fasilitas tersebut cukup membantu peserta selama menunggu proses pelayanan. Namun, kenyamanan belum sepenuhnya optimal ketika peserta yang datang cukup banyak. Pada kondisi ramai, ruang pelayanan terasa lebih penuh dan suasana menjadi kurang nyaman. Oleh karena itu, aspek kenyamanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam pengaturan ruang tunggu dan kapasitas pelayanan.

#### e. Kemudahan Pelanggan Dalam Proses Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta cukup terbantu dengan adanya sistem antrean

elektronik dan arahan langsung dari petugas. Peserta dapat mengambil nomor antrian, menunggu giliran, dan mengikuti alur pelayanan dengan lebih jelas. Petugas juga memberikan penjelasan mengenai persyaratan, tahapan pengajuan klaim, serta membantu peserta apabila ada dokumen yang belum lengkap. Dengan adanya bantuan tersebut, proses pengajuan klaim menjadi lebih mudah dipahami dan tidak membingungkan peserta.

#### f. Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas telah menggunakan berbagai alat bantu seperti komputer, printer, perangkat administrasi, mesin antrian digital, layar pemanggilan antrian, serta layanan digital seperti aplikasi JMO. Alat bantu tersebut mendukung proses pelayanan menjadi lebih tertib, cepat, dan efisien. Mesin antrian digital membantu peserta memperoleh nomor antrian sesuai kebutuhan layanan, sedangkan komputer dan perangkat administrasi membantu petugas dalam memeriksa data, memverifikasi dokumen, dan memproses berkas klaim. Meski demikian, penggunaan layanan digital masih perlu didampingi, terutama bagi peserta yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian pada aspek bukti langsung menunjukkan bahwa pelayanan pengajuan klaim JKK di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari fasilitas pelayanan yang memadai, penampilan petugas yang profesional, lingkungan yang relatif bersih, adanya sistem antrian digital, serta penggunaan alat bantu pelayanan.

Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terutama kenyamanan ruang pelayanan saat kondisi ramai, pengelolaan kebersihan ketika jumlah peserta meningkat, serta pendampingan bagi peserta yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital.

#### Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan dapat dipercaya (Dewi et al., 2023; Rahayuningtiar, 2024). Kehandalan dalam pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan

pelayanan secara tepat, sesuai prosedur, konsisten, serta menyelesaikan proses pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. Indikator kehandalan dalam penelitian ini meliputi ketepatan pemeriksaan dokumen, ketepatan verifikasi data, kejelasan informasi yang diberikan kepada peserta, serta ketepatan waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di BPJS Ketenagakerjaan Kota Bengkulu, pelayanan klaim JKK dilakukan melalui penerimaan pengajuan, pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi data, dan pemrosesan klaim. Petugas juga memberikan informasi apabila terdapat persyaratan yang belum lengkap. SOP menetapkan waktu pelayanan selama 5 menit, sedangkan hasil observasi menunjukkan pelayanan berlangsung sekitar 5–10 menit. Kondisi ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan pada beberapa kondisi belum sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa peserta harus menunggu antrian sekitar 20–40 menit sebelum mendapatkan pelayanan. Hasil wawancara dengan peserta klaim JKK menunjukkan bahwa petugas cukup membantu dalam memberikan informasi mengenai persyaratan dan proses pengajuan klaim. Namun, peserta masih merasakan adanya kendala pada waktu tunggu dan proses pelayanan ketika sudah dipanggil. Salah satu peserta menyampaikan:

*“... Petugasnya cukup membantu dan menjelaskan kalau ada berkas yang kurang. Cuma waktu menunggunya agak lama, sekitar 20 sampai 30 menit sebelum dipanggil. Pas sudah dipanggil, petugasnya kadang masih ngobrol dulu, jadi waktu pelayanannya juga ikut memakan waktu.”* (Wawancara dengan Masyarakat, April 2026).

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pelayanan klaim JKK telah berjalan sesuai tahapan dan petugas cukup membantu dalam memberikan informasi kepada peserta. Kendala masih terlihat pada aspek waktu, yaitu pelayanan yang berlangsung 5–10 menit dibandingkan standar 5 menit serta waktu tunggu antrian masyarakat yang mencapai 20–40 menit. Kehandalan pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama pada ketepatan waktu pelayanan dan pengelolaan antrian.

Pelayanan dengan cepat dan tepat, pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Selanjutnya untuk mengetahui lebih lanjut penulis melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai berikut :

*“ . . . Menurut saya, dengan adanya layar pemanggilan antrean, proses pelayanan menjadi lebih tertib karena peserta dapat mengetahui kapan nomor antreannya dipanggil dan meja pelayanan yang harus dituju. Saya tidak merasa bingung saat menunggu giliran, sehingga proses pelayanan terasa lebih teratur.”*  
(Wawancara dengan Masyarakat, April 2026).

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, dapat diketahui bahwa penerapan sistem antrean elektronik menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kecepatan dan ketertiban proses pelayanan. Sistem ini membantu peserta mengetahui nomor antrean serta meja pelayanan yang dituju sehingga pelayanan dapat berjalan secara teratur sesuai urutan.

Pelayanan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan Kota Bengkulu tersedia secara online melalui aplikasi JMO Mobile dan secara offline di kantor cabang. Berdasarkan hasil observasi, pengajuan klaim melalui JMO dilakukan dengan memilih layanan klaim, mengunggah dokumen persyaratan, dan mengikuti proses verifikasi. Peserta yang membutuhkan pelayanan langsung dapat menggunakan QR Code Antrean Online sebelum datang ke kantor. Pelaksanaan layanan tersebut telah mengikuti prosedur pelayanan yang ditetapkan dalam SOP.

Layanan online memberikan kemudahan karena peserta dapat mengajukan klaim tanpa harus datang langsung ke kantor. Layanan offline juga membantu peserta yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi karena dapat memperoleh arahan langsung dari petugas. Namun, masih ditemukan kendala seperti kurangnya pemahaman peserta dalam menggunakan aplikasi, kesulitan mengunggah dokumen, serta gangguan jaringan atau sistem.

*“ . . . Pengajuan klaim sekarang dapat dilakukan secara online melalui JMO dan QR Code Antrean Online dengan*

*mengunggah persyaratan dan mengikuti proses verifikasi yang tersedia. Peserta yang datang langsung ke kantor tetap dilayani melalui pemeriksaan dokumen asli dan wawancara. Kalau ada peserta yang belum memahami penggunaan aplikasi atau QR Code, petugas memberikan arahan.”*  
(Wawancara dengan Staf Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, April 2026).

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pelayanan klaim JKK telah dilaksanakan sesuai prosedur dalam SOP melalui layanan online maupun offline. Ketersediaan kedua layanan tersebut sangat membantu peserta dalam mengakses pelayanan sesuai kebutuhannya. Layanan online memudahkan peserta dalam pengajuan klaim dan pengaturan antrean, sedangkan layanan offline memberikan pendampingan langsung bagi peserta yang mengalami kesulitan. Kendala penggunaan aplikasi dan gangguan jaringan masih menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan layanan.

Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan dapat dipercaya (Dewi et al., 2023; Rahayuningtiar, 2024). Dalam pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), kehandalan terlihat dari bagaimana petugas menjalankan prosedur, memproses klaim, memeriksa kelengkapan dokumen, menggunakan alat bantu pelayanan, serta mengatasi kendala yang muncul dalam layanan manual maupun online. Pada aspek ini, pelayanan dikatakan handal apabila peserta mendapatkan pelayanan yang jelas, sesuai prosedur, tidak berbelit-belit, dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

a. Konsistensi dalam penerapan prosedur sesuai panduan yang berlaku

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas bpjs ketenagakerjaan bengkulu telah menjalankan pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur yang berlaku. Setiap peserta diarahkan mengikuti alur yang sama, mulai dari pengecekan dokumen, pengambilan antrean, verifikasi berkas, sampai proses tindak lanjut klaim. Di lapangan, petugas juga memberikan informasi sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga peserta memahami tahapan yang harus dilalui. Hal ini menunjukkan bahwa

pelayanan klaim jkk sudah berjalan cukup tertib dan tidak dilakukan secara sembarangan.

- b. Kecepatan dan ketepatan dalam memproses klaim

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas berupaya memberikan pelayanan dengan cepat, tetapi tetap memperhatikan ketelitian. Proses klaim tidak hanya menuntut pelayanan yang cepat, tetapi juga harus tepat agar tidak terjadi kesalahan administrasi. Di lapangan, petugas memeriksa kelengkapan dokumen peserta terlebih dahulu sebelum klaim diproses lebih lanjut. Jika masih ada berkas yang kurang atau tidak sesuai, peserta akan diberi arahan untuk melengkapinya. Dengan demikian, kecepatan pelayanan tetap diimbangi dengan ketepatan verifikasi dokumen.

- c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas sudah mampu menggunakan alat bantu seperti komputer, printer, sistem informasi pelayanan, mesin antrian elektronik, serta layanan digital yang mendukung proses klaim. Penggunaan alat bantu ini membantu pelayanan menjadi lebih tertib dan efisien. Misalnya, sistem antrian elektronik memudahkan peserta mengetahui giliran pelayanan, sementara komputer dan sistem pelayanan membantu petugas dalam memeriksa data serta memproses dokumen klaim. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis petugas sudah cukup mendukung kelancaran pelayanan.

- d. Kendala dan keunggulan pelayanan klaim secara manual dan online

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua bentuk pelayanan memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Pelayanan manual memudahkan peserta untuk bertanya langsung kepada petugas, terutama jika ada dokumen yang belum lengkap atau prosedur yang belum dipahami. Sementara itu, pelayanan online memberikan kemudahan dalam pengambilan antrian dan dapat menghemat waktu peserta sebelum datang ke kantor. Namun, masih ditemukan kendala dalam layanan online, seperti peserta yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, gangguan jaringan internet, serta kesulitan dalam mengakses atau mengunggah dokumen. Karena itu, pendampingan dari petugas masih tetap

dibutuhkan agar layanan online dapat digunakan dengan lebih optimal.

Secara keseluruhan, aspek kehandalan dalam pelayanan pengajuan klaim JKK di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari pelayanan yang konsisten mengikuti prosedur, proses verifikasi yang dilakukan dengan teliti, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan, serta adanya pilihan layanan manual dan online. Meskipun masih terdapat kendala seperti antrian pada waktu tertentu dan keterbatasan sebagian peserta dalam menggunakan layanan digital, pelayanan yang diberikan tetap menunjukkan upaya untuk memberikan proses klaim yang jelas, akurat, dan dapat dipercaya.

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sigap terhadap kebutuhan peserta. Dalam pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), daya tanggap terlihat dari bagaimana petugas merespons pertanyaan peserta, membantu proses pengajuan klaim, memberi arahan saat ada kendala, serta menyelesaikan keluhan yang muncul selama pelayanan berlangsung (Handi et al., 2022; seso, 2020). Pada aspek ini, pelayanan tidak hanya dilihat dari cepat atau lambatnya proses, tetapi juga dari kesediaan petugas membantu peserta dengan jelas dan tidak membiarkan peserta kebingungan. Dalam penelitian ini, daya tanggap dilihat melalui empat subaspek, yaitu pelayanan yang cepat atau responsif, sikap cermat dan tanggap, ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan petugas memberikan solusi atas keluhan peserta.

Pelayanan yang cepat dan tepat akan membantu peserta memperoleh kemudahan dalam proses pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), sehingga dapat meningkatkan kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu. Hasil wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“... Kami berupaya agar setiap peserta yang datang bisa segera mendapatkan pelayanan dengan baik. Petugas juga diharapkan selalu sigap dalam memberikan informasi dan membantu proses pengajuan*

*klaim, sehingga peserta tidak perlu menunggu terlalu lama. Jika ada pertanyaan atau kendala, petugas akan berusaha merespons dengan cepat agar proses pelayanan tetap berjalan lancar.”* (Wawancara dengan Kabag Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, April 2026).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan responsif melalui kesiapan petugas dalam memberikan informasi, membantu proses klaim, serta menanggapi kendala peserta. Daya tanggap petugas menjadi aspek penting agar pelayanan berlangsung sigap tanpa menunggu lama, sehingga dapat menciptakan kenyamanan dan kepuasan peserta.

Ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Ketepatan waktu terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang telah ditetapkan, sehingga proses pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dapat berjalan secara efektif dan tidak menimbulkan keterlambatan yang merugikan peserta. Hasil wawancara dengan Staf Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu menjelaskan:

*“... Kami berusaha memproses setiap pengajuan klaim secara tepat waktu sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga peserta tidak perlu menunggu lebih lama dari yang seharusnya. Kami juga terus berupaya menjaga ketepatan waktu pelayanan agar peserta dapat memperoleh kepastian dalam proses klaim.”* (Wawancara dengan Staf Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, April 2026).

Dari wawancara dengan Staf Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, diperoleh informasi bahwa petugas berupaya memberikan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu dalam pelayanan menjadi salah satu perhatian utama agar peserta tidak perlu menunggu lebih lama dari yang seharusnya serta memperoleh kepastian dalam proses pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).

Kemampuan petugas dalam merespons keluhan peserta merupakan bagian dari daya tanggap, yaitu dengan mendengarkan,

memberikan penjelasan, dan membantu mencari solusi sesuai ketentuan. Hal ini memberikan kepastian serta membantu peserta dalam menyelesaikan kendala selama proses klaim JKK.. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut, dilakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan:

*“... Selama mengurus klaim, saya pernah mengalami kendala terkait persyaratan yang belum lengkap. Petugas memberikan arahan mengenai langkah yang harus saya lakukan, sehingga proses pengajuan klaim dapat berjalan kembali. Saya berharap pelayanan seperti ini dapat terus dipertahankan.”* (Wawancara dengan Masyarakat Bengkulu, April 2026).

Dari hasil wawancara diketahui bahwa petugas pelayanan telah memberikan bantuan yang cukup baik dalam mengatasi berbagai kendala yang dihadapi peserta selama proses pengajuan klaim.

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sigap terhadap kebutuhan peserta. Dalam pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), daya tanggap terlihat dari bagaimana petugas merespons pertanyaan peserta, membantu proses pengajuan klaim, memberi arahan saat ada kendala, serta menyelesaikan keluhan yang muncul selama pelayanan berlangsung (Handi et al., 2022; seso, 2020). Pada aspek ini, pelayanan tidak hanya dilihat dari cepat atau lambatnya proses, tetapi juga dari kesediaan petugas membantu peserta dengan jelas dan tidak membiarkan peserta kebingungan. Dalam penelitian ini, daya tanggap dilihat melalui empat subaspek, yaitu pelayanan yang cepat atau responsif, sikap cermat dan tanggap, ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan petugas memberikan solusi atas keluhan peserta.

a. Petugas melakukan pelayanan yang cepat atau responsif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas bpjs ketenagakerjaan bengkulu sudah berupaya memberikan pelayanan dengan cepat sesuai nomor antrean. Peserta yang datang diarahkan untuk mengikuti alur pelayanan, kemudian dilayani sesuai kebutuhan masing-masing. Petugas juga cukup responsif dalam menjawab pertanyaan peserta, terutama terkait kelengkapan dokumen, tahapan pengajuan

klaim, dan proses verifikasi berkas. Namun, pada saat jumlah peserta yang datang cukup banyak, waktu tunggu masih dapat menjadi lebih lama sehingga pengelolaan antrean tetap perlu diperhatikan.

- b. Petugas memberikan sikap cermat, cepat, dan tanggap dalam pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas tidak hanya melayani dengan cepat, tetapi juga tetap memperhatikan ketelitian. Dalam proses pengajuan klaim jkk, petugas memeriksa kelengkapan dokumen peserta secara hati-hati agar tidak terjadi kesalahan administrasi. Jika terdapat dokumen yang belum lengkap atau belum sesuai, peserta langsung diberi arahan untuk memperbaiki atau melengkapinya. Hal ini menunjukkan bahwa petugas cukup tanggap terhadap kondisi peserta dan berupaya mencegah hambatan pada tahap berikutnya.

- c. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan umumnya berjalan sesuai alur dan standar waktu yang telah ditetapkan. Peserta dilayani berdasarkan nomor antrean sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib. Jika dokumen peserta lengkap, proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan lancar. Akan tetapi, keterlambatan masih bisa terjadi ketika peserta belum memahami persyaratan, berkas belum lengkap, atau jumlah antrean meningkat. Oleh karena itu, penyampaian informasi persyaratan sejak awal menjadi penting agar waktu pelayanan dapat lebih efektif.

- d. Petugas mampu memberikan solusi terhadap keluhan atau masalah yang terjadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas bpjs ketenagakerjaan bengkulu berusaha membantu peserta ketika mengalami kendala, baik dalam pelayanan manual maupun online. Petugas memberikan penjelasan mengenai prosedur, membantu peserta memahami dokumen yang harus dilengkapi, serta memberi arahan apabila terjadi kendala teknis dalam penggunaan layanan digital. Sikap ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan sebagai pendamping peserta agar proses klaim dapat diselesaikan dengan baik.

Secara keseluruhan, aspek daya tanggap dalam pelayanan pengajuan klaim jkk di bpjs ketenagakerjaan bengkulu sudah berjalan cukup baik. Petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat, cermat, tanggap, dan membantu peserta ketika menghadapi kendala. Meskipun demikian, masih ada hal yang perlu ditingkatkan, terutama penyampaian informasi persyaratan secara lebih rinci sejak awal serta pengelolaan antrean saat jumlah peserta meningkat. Dengan perbaikan tersebut, pelayanan klaim jkk dapat berjalan lebih efektif dan peserta dapat merasa lebih terbantu selama proses pengajuan klaim.

### **Jaminan (*assurance*)**

Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, percaya, dan kepastian kepada peserta melalui pelayanan yang sopan, profesional, jelas, dan sesuai prosedur (Alim et al., 2020; V. L. Sari, 2021). Dalam pelayanan pengajuan klaim jaminan kecelakaan kerja (jkk), aspek jaminan penting karena peserta membutuhkan kepastian bahwa dokumen yang diserahkan aman, proses klaim berjalan sesuai aturan, informasi yang diberikan dapat dipercaya, dan pelayanan tidak menimbulkan keraguan (P. Sari & Resdiana, 2025). Pada penelitian ini, aspek jaminan dilihat melalui empat subaspek, yaitu petugas memberikan rasa aman dalam melayani, petugas memberikan komunikasi dan pengetahuan, petugas memberikan legalitas dalam pelayanan, serta petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan.

Petugas memberikan rasa aman melalui pelayanan yang profesional, penjelasan yang jelas, serta menjaga kerahasiaan data peserta, sehingga prosedur dan informasi menjadi lebih pasti. Selain itu, sikap sopan, ramah, dan mudah dipahami juga menciptakan rasa nyaman bagi peserta. Petugas juga memberikan penjelasan yang lengkap kepada peserta agar setiap tahapan pelayanan dapat dipahami dengan baik, sehingga peserta tidak merasa ragu dalam proses pengajuan klaim.

*“... Kami memastikan setiap data dan dokumen peserta diproses secara aman dan sesuai ketentuan yang berlaku. Peserta juga kami arahkan secara jelas pada setiap tahapan agar mereka mengetahui proses yang sedang berjalan dan merasa lebih tenang.”* (Wawancara dengan Staf Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, April 2026).

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa pihak petugas senantiasa memastikan setiap data dan dokumen peserta diproses secara aman sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, peserta juga diberikan arahan yang jelas pada setiap tahapan pelayanan agar dapat memahami proses yang sedang berjalan sehingga merasa lebih tenang selama mengurus klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).

Legalitas dalam pelayanan ini berkaitan dengan kepastian bahwa seluruh proses pengajuan klaim memiliki dasar hukum yang jelas, sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta dilaksanakan berdasarkan prosedur resmi yang telah ditetapkan. Selain itu, petugas juga berperan dalam memberikan informasi kepada peserta terkait hak dan kewajiban mereka, sehingga peserta memahami bahwa setiap tahapan pelayanan memiliki kekuatan hukum dan dapat dipertanggungjawabkan.

*“... Saya cukup memahami bahwa pengajuan klaim ini memang mengikuti aturan yang sudah ditetapkan. Petugas juga menjelaskan hak dan kewajiban saya sebagai peserta, jadi saya jadi lebih paham apa saja yang boleh dilakukan dan harus dipenuhi selama proses klaim.”* (Wawancara dengan Masyarakat Bengkulu, April 2026).

Dari wawancara di atas diketahui bahwa aspek legalitas dalam pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan telah dipahami dan dirasakan dengan baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya penjelasan yang jelas dari petugas mengenai dasar hukum, prosedur, hak, dan kewajiban peserta selama proses klaim.

Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu merupakan salah satu bentuk komitmen dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Dalam proses pengajuan klaim, peserta tidak dikenakan biaya apapun karena seluruh pelayanan telah diatur dalam ketentuan BPJS Ketenagakerjaan dan bersifat gratis sesuai standar pelayanan yang berlaku. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Kepala Bagian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, sebagai berikut:

*“... Pelayanan di sini sepenuhnya gratis. Kami sudah mendapatkan sosialisasi mengenai pelayanan yang bebas pungli. Jadi, tidak ada biaya tersembunyi atau*

*pungutan ilegal dalam proses pelayanan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Jika ada oknum yang meminta biaya, peserta bisa segera melaporkannya melalui jalur pengaduan yang sudah disediakan.”* (Wawancara dengan Kabag Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, April 2026).

Berdasarkan wawancara, pelayanan klaim JKK di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu tidak dipungut biaya. Petugas juga telah diberikan sosialisasi untuk menghindari pungutan liar, serta menyediakan mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran. Hal ini menunjukkan komitmen dalam menjaga transparansi, integritas, dan rasa aman bagi peserta layanan.

Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, percaya, dan kepastian kepada peserta melalui pelayanan yang sopan, profesional, jelas, dan sesuai prosedur (Alim et al., 2020; V. L. Sari, 2021). Dalam pelayanan pengajuan klaim jaminan kecelakaan kerja (jkk), aspek jaminan penting karena peserta membutuhkan kepastian bahwa dokumen yang diserahkan aman, proses klaim berjalan sesuai aturan, informasi yang diberikan dapat dipercaya, dan pelayanan tidak menimbulkan keraguan (P. Sari & Resdiana, 2025). Pada penelitian ini, aspek jaminan dilihat melalui empat subaspek, yaitu petugas memberikan rasa aman dalam melayani, petugas memberikan komunikasi dan pengetahuan, petugas memberikan legalitas dalam pelayanan, serta petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan.

a. Petugas memberikan rasa aman dalam melayani

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas bpjs ketenagakerjaan bengkulu sudah berupaya memberikan pelayanan yang aman dan dapat dipercaya. Hal ini terlihat dari pelayanan yang dilakukan sesuai prosedur, adanya verifikasi dokumen, serta sikap petugas yang menjaga data dan dokumen peserta. Peserta merasa lebih tenang karena dokumen yang diserahkan ditangani langsung oleh petugas dan prosesnya dijelaskan dengan cukup jelas. Dengan adanya arahan tersebut, peserta tidak merasa dibiarkan sendiri dalam mengurus klaim jkk.

b. Petugas memberikan komunikasi dan pengetahuan dalam melayani

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan penjelasan terkait prosedur, persyaratan, dan tahapan pengajuan klaim. Ketika peserta belum memahami alur pelayanan, petugas memberikan arahan secara langsung agar peserta mengetahui dokumen apa yang harus disiapkan dan tahapan apa yang harus dilalui. Komunikasi yang diberikan cukup membantu peserta, terutama bagi peserta yang baru pertama kali mengajukan klaim. Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan informasi yang dibutuhkan peserta agar proses klaim berjalan lebih lancar.

c. Petugas memberikan legalitas dalam pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan klaim jkk dilaksanakan berdasarkan aturan dan prosedur yang berlaku. Petugas menjelaskan kepada peserta bahwa proses klaim memiliki dasar ketentuan yang jelas, sehingga peserta merasa lebih yakin terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, adanya informasi mengenai persyaratan, sop pelayanan klaim, dan tahapan pelayanan juga memperkuat kepastian bahwa pelayanan dilakukan secara resmi dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, aspek legalitas sudah terlihat dalam proses pelayanan yang terarah dan tidak dilakukan secara sembarangan.

d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengajuan klaim jkk di bpjs ketenagakerjaan Bengkulu tidak dipungut biaya. Peserta memperoleh informasi bahwa proses pelayanan klaim bersifat gratis dan tidak ada biaya tambahan di luar ketentuan. Hal ini membuat peserta merasa lebih tenang dan percaya karena pelayanan yang diberikan bersifat transparan. Informasi bebas pungutan juga menunjukkan adanya komitmen BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu dalam menjaga integritas pelayanan dan mencegah praktik pungutan liar.

### Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan peserta, memberikan perhatian, serta membangun komunikasi yang baik selama proses pelayanan berlangsung. Dalam pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), empati

terlihat dari cara petugas memperlakukan peserta secara adil, sabar, ramah, dan peduli terhadap kendala yang dialami peserta (Anisa & Siharis, 2020; Mursyidah, 2020). Aspek ini penting karena peserta yang mengajukan klaim biasanya membutuhkan arahan yang jelas, terutama ketika belum memahami prosedur atau kelengkapan dokumen yang harus disiapkan. Pada penelitian ini, empati dilihat melalui beberapa subaspek, yaitu pelayanan yang sama tanpa membedakan, pelayanan penuh perhatian dan kesabaran, mendahulukan kepentingan pemohon, serta sikap ramah dan peduli dari petugas.

Pelayanan yang sama tanpa membedakan merupakan bentuk empati dalam pelayanan klaim JKK. Setiap peserta berhak memperoleh layanan yang adil dan setara tanpa dipengaruhi latar belakang atau status tertentu, sehingga petugas dituntut untuk bersikap profesional dan sesuai prosedur yang berlaku. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Kepala Bagian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, sebagai berikut:

*“... Dalam pelayanan klaim JKK, petugas diwajibkan melayani seluruh peserta secara sama tanpa membedakan, dengan memberikan informasi, bantuan, dan proses sesuai prosedur yang berlaku secara profesional. Setiap peserta memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan sesuai kebutuhan dan ketentuan yang berlaku.”* (Wawancara dengan Kabag Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, April 2026).

Berdasarkan wawancara, kesetaraan pelayanan klaim JKK di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu diterapkan dengan memberikan layanan yang sama kepada seluruh peserta tanpa membedakan. Petugas juga dituntut bersikap profesional serta memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan peserta dan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan upaya menciptakan pelayanan yang adil, transparan, dan memuaskan bagi seluruh peserta.

Dalam pelayanan klaim JKK, sikap petugas yang penuh perhatian dan kesabaran menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Petugas tidak hanya menyelesaikan administrasi, tetapi juga memberikan pemahaman, bantuan, dan arahan kepada peserta sesuai kebutuhan masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara dengan

masyarakat, diperoleh informasi sebagai berikut:

*“... Menurut saya petugas sudah memberikan pelayanan dengan sabar, terutama ketika saya mengalami kesulitan memahami proses pengajuan klaim. Petugas menjelaskan kembali tahapan yang harus dilakukan dan membantu memeriksa dokumen yang diperlukan sampai saya memahami apa yang harus dilengkapi.”* (Wawancara dengan Masyarakat, April 2026).

Berdasarkan wawancara dengan peserta klaim JKK, diketahui bahwa petugas menunjukkan sikap perhatian dan kesabaran dalam memberikan pelayanan. Petugas tidak hanya memproses administrasi, tetapi juga membantu memberikan penjelasan dan arahan saat peserta mengalami kesulitan. Hal ini membuat peserta merasa lebih terbantu dalam memahami prosedur dan menyelesaikan tahapan pengajuan klaim.

Pelayanan klaim JKK dengan mendahulukan kepentingan peserta mencerminkan komitmen petugas dalam memberikan layanan berkualitas. Sikap ramah dan peduli membuat peserta merasa dihargai serta terbantu, tidak hanya dalam aspek administrasi tetapi juga dalam menghadapi kendala. Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Pelayanan, diperoleh informasi sebagai berikut:

*“... Dalam pelayanan klaim JKK, petugas diingatkan untuk mengutamakan kepentingan peserta dengan bersikap ramah, sopan, dan peduli, serta memberikan solusi sesuai prosedur terhadap setiap kendala yang disampaikan. Sikap tersebut menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas serta memberikan kenyamanan dan kepercayaan bagi peserta.”* (Wawancara Kabag Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, 2026).

Berdasarkan wawancara, BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu menekankan petugas untuk mengutamakan kepentingan peserta dengan bersikap ramah, sopan, dan peduli terhadap kebutuhan mereka.

Empati (empathy) merupakan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan peserta, memberikan perhatian, serta membangun komunikasi yang baik selama proses pelayanan

berlangsung. Dalam pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), empati terlihat dari cara petugas memperlakukan peserta secara adil, sabar, ramah, dan peduli terhadap kendala yang dialami peserta (Anisa & Siharis, 2020; Mursyidah, 2020). Aspek ini penting karena peserta yang mengajukan klaim biasanya membutuhkan arahan yang jelas, terutama ketika belum memahami prosedur atau kelengkapan dokumen yang harus disiapkan. Pada penelitian ini, empati dilihat melalui beberapa subaspek, yaitu pelayanan yang sama tanpa membedakan, pelayanan penuh perhatian dan kesabaran, mendahulukan kepentingan pemohon, serta sikap ramah dan peduli dari petugas.

- a. Petugas memberikan pelayanan yang sama dan tidak membedakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu telah memberikan pelayanan secara adil kepada seluruh peserta. Peserta dilayani berdasarkan prosedur dan urutan antrean, bukan berdasarkan latar belakang, status sosial, atau kondisi tertentu. Di lapangan, peserta memperoleh hak yang sama untuk mendapatkan informasi, arahan, dan bantuan selama proses pengajuan klaim JKK. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip kesetaraan dalam pelayanan sudah diterapkan dengan cukup baik.

- b. Petugas memberikan pelayanan penuh perhatian dan kesabaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas berusaha mendampingi peserta sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Ketika terdapat peserta yang belum memahami alur klaim atau dokumen yang harus dilengkapi, petugas memberikan penjelasan secara langsung. Masyarakat juga menilai bahwa petugas tetap sabar dalam memberikan arahan, meskipun kondisi pelayanan sedang ramai. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan pemahaman peserta.

- c. Mendahulukan kepentingan pemohon

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas berupaya menempatkan kebutuhan peserta sebagai prioritas dalam pelayanan. Petugas tidak hanya menerima berkas, tetapi juga membantu peserta memahami tahapan pelayanan, memberikan solusi ketika ada

kendala, dan memastikan peserta mengetahui langkah yang harus dilakukan selanjutnya. Hal ini membuat peserta merasa lebih diperhatikan karena petugas tidak bersikap pasif, tetapi ikut membantu agar proses klaim dapat berjalan dengan benar.

- d. Petugas memberikan sikap ramah dan peduli

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas mampu membangun komunikasi yang baik dengan peserta. Petugas bersikap sopan,

mudah diajak berkomunikasi, dan memberikan kesempatan kepada peserta untuk bertanya apabila ada hal yang belum dipahami. Sikap ramah dan peduli ini membuat peserta merasa lebih nyaman selama proses pelayanan. Berdasarkan dokumentasi pada Gambar 5.21, terlihat adanya interaksi langsung antara petugas dan peserta di meja pelayanan, yang menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan secara komunikatif dan berorientasi pada kebutuhan peserta.

**Tabel 3. Temuan Hasil Penelitian**

| No | Dimensi Kualitas Pelayanan             | Indikator/Subaspek                                   | Temuan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                              | Analisis                                                                                                                                                                                                 |
|----|----------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Bukti Langsung<br>( <i>Tangibles</i> ) | Ketersediaan sarana dan prasarana                    | BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu telah menyediakan fasilitas pelayanan berupa ruang tunggu, loket pelayanan, komputer, printer, mesin antrian elektronik, media informasi, toilet, serta fasilitas pendukung lainnya.                                                             | Ketersediaan fasilitas menunjukkan komitmen organisasi dalam mendukung pelayanan yang nyaman dan efektif. Namun, peningkatan kapasitas ruang pelayanan masih diperlukan ketika jumlah peserta meningkat. |
|    |                                        | Penampilan petugas                                   | Petugas menggunakan seragam, berpenampilan rapi, sopan, serta menunjukkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Lingkungan pelayanan relatif bersih dan tertata, tetapi kondisi ruang pelayanan perlu lebih diperhatikan ketika terjadi peningkatan jumlah pengunjung. | Penampilan petugas memberikan kesan awal yang positif dan meningkatkan kepercayaan peserta terhadap kualitas pelayanan.                                                                                  |
|    |                                        | Kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan           | Penggunaan mesin antrian elektronik, komputer, sistem informasi pelayanan, dan layanan digital membantu proses pelayanan menjadi lebih tertib.                                                                                                                                 | Aspek kenyamanan telah berjalan cukup baik, namun pengelolaan ruang tunggu dan kebersihan perlu dilakukan secara berkelanjutan.                                                                          |
|    |                                        | Kemudahan proses pelayanan dan penggunaan alat bantu | Petugas menjalankan proses klaim sesuai standar operasional prosedur mulai dari pemeriksaan dokumen hingga penyelesaian klaim.                                                                                                                                                 | Teknologi pelayanan mampu meningkatkan efisiensi, tetapi masih membutuhkan pendampingan bagi peserta yang belum memahami layanan digital.                                                                |
| 2  | Kehandalan<br>( <i>Reliability</i> )   | Konsistensi penerapan SOP pelayanan                  | Petugas berusaha memberikan pelayanan secara cepat dengan tetap melakukan verifikasi dokumen secara teliti.                                                                                                                                                                    | Pelayanan telah mengikuti SOP, tetapi waktu pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan.                                                                                       |
|    |                                        | Kecepatan dan ketepatan proses klaim                 | Petugas mampu menggunakan komputer, sistem pelayanan, mesin antrian elektronik, dan layanan digital.                                                                                                                                                                           | Kecepatan pelayanan sudah berjalan baik, tetapi tetap perlu menjaga keseimbangan antara kecepatan dan akurasi administrasi.                                                                              |
|    |                                        | Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan           |                                                                                                                                                                                                                                                                                | Kemampuan teknis petugas mendukung efektivitas pelayanan klaim JKK.                                                                                                                                      |

| No | Dimensi Kualitas Pelayanan                | Indikator/Subaspek                  | Temuan Penelitian                                                                                                                                                           | Analisis                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | Daya Tanggap<br>( <i>Responsiveness</i> ) | Pelayanan manual dan online         | Pelayanan manual memudahkan komunikasi langsung, sedangkan layanan online membantu mengurangi waktu tunggu. Namun masih ditemukan kendala jaringan dan pemahaman teknologi. | Digitalisasi pelayanan memberikan manfaat besar, tetapi perlu diikuti peningkatan literasi digital peserta.                                            |
|    |                                           | Kecepatan dan responsivitas petugas | Petugas memberikan pelayanan sesuai antrean serta merespons pertanyaan dan kebutuhan peserta.                                                                               | Sikap responsif petugas membantu menciptakan pelayanan yang lebih cepat dan nyaman bagi peserta.                                                       |
|    |                                           | Sikap cermat dan tanggap            | Petugas melakukan pemeriksaan dokumen secara teliti serta memberikan arahan apabila terdapat kekurangan persyaratan.                                                        | Ketelitian petugas membantu mengurangi kesalahan administrasi dalam proses klaim.                                                                      |
|    |                                           | Ketepatan waktu pelayanan           | Pelayanan berjalan sesuai alur yang telah ditetapkan, tetapi waktu tunggu dapat meningkat ketika jumlah peserta banyak.                                                     | Pengelolaan antrean masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih efektif.                                                                             |
|    |                                           | Penyelesaian keluhan peserta        | Petugas membantu memberikan solusi terhadap kendala administrasi maupun kendala penggunaan layanan digital.                                                                 | Kemampuan memberikan solusi menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan fungsi administratif tetapi juga memberikan pendampingan kepada peserta. |
| 4  | Jaminan<br>( <i>Assurance</i> )           | Rasa aman dalam pelayanan           | Petugas menjaga dokumen peserta, memberikan informasi yang jelas, dan menjalankan pelayanan sesuai prosedur.                                                                | Pelayanan yang aman dan transparan meningkatkan rasa percaya peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu.                                           |
|    |                                           | Komunikasi dan pengetahuan petugas  | Petugas mampu menjelaskan prosedur, persyaratan, dan tahapan klaim kepada peserta.                                                                                          | Kemampuan komunikasi petugas membantu peserta memahami proses pelayanan dengan lebih baik.                                                             |
|    |                                           | Legalitas pelayanan                 | Proses klaim dilakukan berdasarkan aturan dan prosedur resmi yang berlaku.                                                                                                  | Legalitas pelayanan memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.                                                                |
|    |                                           | Kepastian biaya pelayanan           | Pelayanan klaim JKK diberikan secara gratis dan tidak terdapat pungutan tambahan.                                                                                           | Transparansi biaya menunjukkan adanya komitmen terhadap pelayanan publik yang berintegritas.                                                           |
| 5  | Empati ( <i>Empathy</i> )                 | Pelayanan tanpa diskriminasi        | Peserta mendapatkan pelayanan yang sama berdasarkan prosedur tanpa membedakan latar belakang.                                                                               | Prinsip kesetaraan pelayanan telah diterapkan dengan baik.                                                                                             |
|    |                                           | Perhatian dan kesabaran petugas     | Petugas memberikan penjelasan ulang serta membantu peserta memahami prosedur klaim.                                                                                         | Sikap sabar dan peduli meningkatkan kenyamanan peserta selama proses pelayanan.                                                                        |
|    |                                           | Mendahulukan kepentingan peserta    | Petugas membantu peserta menyelesaikan kendala dan memberikan arahan sesuai kebutuhan.                                                                                      | Pelayanan menunjukkan orientasi pada kebutuhan pengguna layanan.                                                                                       |

| No | Dimensi Kualitas Pelayanan | Indikator/Subaspek     | Temuan Penelitian                                                     | Analisis                                                             |
|----|----------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|    |                            | Sikap ramah dan peduli | Petugas membangun komunikasi yang sopan, terbuka, dan mudah dipahami. | Sikap empati memperkuat hubungan positif antara petugas dan peserta. |

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pengajuan Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah berjalan dengan baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Ketersediaan fasilitas pelayanan, penerapan prosedur yang konsisten, kemampuan petugas dalam memberikan informasi, jaminan keamanan dan kepastian pelayanan, serta sikap ramah dan perhatian kepada peserta menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu telah berupaya memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian, terutama optimalisasi kenyamanan ruang pelayanan pada saat jumlah peserta meningkat, peningkatan efektivitas layanan digital bagi peserta yang belum terbiasa menggunakan teknologi, serta pengelolaan waktu tunggu agar pelayanan dapat berlangsung lebih efisien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan pengajuan klaim JKK semakin adaptif terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat dan transformasi pelayanan publik berbasis digital.

Hasil penelitian ini memperkuat relevansi model SERVQUAL sebagai kerangka analisis dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik, khususnya pada pelayanan jaminan sosial ketenagakerjaan. Kelima dimensi SERVQUAL terbukti saling melengkapi dalam menjelaskan kualitas pelayanan pengajuan klaim JKK. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan pelayanan berbasis digital menjadi faktor yang semakin penting dalam implementasi kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pengembangan konsep kualitas pelayanan di masa mendatang perlu mempertimbangkan integrasi aspek digitalisasi pelayanan, kemudahan akses teknologi, dan

literasi digital masyarakat sebagai bagian dari indikator kualitas pelayanan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh kantor BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda. Kedua, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga temuan lebih menggambarkan kondisi berdasarkan persepsi informan pada saat penelitian dilakukan. Ketiga, penelitian berfokus pada pelayanan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) sehingga belum membahas kualitas pelayanan pada program BPJS Ketenagakerjaan lainnya seperti Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), maupun Jaminan Pensiun (JP).

Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian pada beberapa kantor BPJS Ketenagakerjaan di wilayah yang berbeda sehingga dapat diperoleh perbandingan kualitas pelayanan antar daerah. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk mengukur pengaruh masing-masing dimensi SERVQUAL terhadap tingkat kepuasan peserta secara lebih objektif. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengembangkan model analisis dengan menambahkan variabel seperti transformasi digital, kualitas sistem informasi, literasi digital, kepercayaan masyarakat, atau kepuasan pengguna layanan agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhythya, N. (2020). *Kualitas pelayanan*. Center for Open Science. <https://doi.org/10.31219/osf.io/vcswk>
- Afrianto, A., Irawan, T., & Asmara, A. (2023). Pandemi Covid-19 dan Dampaknya Terhadap Klaim Asuransi di Indonesia: Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan. In

- Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen* (Vol. 9, Number 3, p. 908). School of Business, IPB University. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.3.908>
- Alim, M. N., Haning, M. T., & Syahribulan, S. (2020). Inovasi Klaim Elektronik Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar. In *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)* (pp. 1–14). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v6i1.8558>
- Anisa, E., & Siharis, A. K. (2020). Komitmen organisasi dalam implementasi program BPJS ketenagakerjaan sebagai bentuk perlindungan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan (Studi Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Magelang). In *Jurnal Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial* (Vol. 1, Number 1, p. 1). FKIP Universitas Halu Oleo. <https://doi.org/10.52423/jkps.v1i1.12581>
- Dewi, A. K., Yuniarti, C., & Santoso, S. (2023). Peranan Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) Bagi Mitra Ojek Online. In *Jurnal Pelayanan dan Pengabdian Masyarakat Indonesia* (Vol. 2, Number 4, pp. 228–235). Politeknik Pratama Purwokerto. <https://doi.org/10.55606/jppmi.v2i4.850>
- Handi, H., Syaeba, M., & Ibrahim, M. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien Bpjs Rsud Kondosapata Mamasa). In *Journal Peqguruang: Conference Series* (Vol. 4, Number 1, p. 441). LPPM Universitas Al Asyariah Mandar. <https://doi.org/10.35329/jp.v4i1.2307>
- Hendrasty, S., & Rachman, R. (2024). Tinjauan Prosedur Pengeluaran Kas Untuk Pembayaran Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bogor Kota. In *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan* (Vol. 3, Number 2). Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v3i2.1949>
- Mursyidah, L. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. In *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Nursahriza, N. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia: Studi Literatur terhadap Implementasi Prinsip Good Governance. In *Studi Administrasi Publik dan ilmu Komunikasi* (Vol. 2, Number 4, pp. 82–91). Asosiasi Seni Desain dan Komunikasi Visual Indonesia. <https://doi.org/10.62383/studi.v2i4.754>
- Panjaitan, J. S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. In *Journal of Society Bridge* (Vol. 2, Number 1, pp. 1–11). Badan Koordinasi Kegiatan Kesejahteraan Sosial (BK3S) Yogyakarta. <https://doi.org/10.59012/jsb.v2i1.26>
- Rahayuningtiar, T. (2024). Analisis prasarangka jual beli jabatan dalam pelaksanaan tes perangkat desa di kabupaten kediri. In *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* (Vol. 10, Number 3, pp. 573–589). Universitas Galuh Ciamis. <https://doi.org/10.25157/moderat.v10i3.3760>
- Ratmelia, N., Ruspitasari, W., & Bukhori, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. In *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen* (Vol. 2, Number 1). Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang. <https://doi.org/10.32815/jiram.v2i1.58>
- Sari, P., & Resdiana, E. (2025). Pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan program jaminan kecelakaan kerja pada bpjs ketenagakerjaan cabang sumenep. In *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* (Vol. 2, Number 1, pp. 475–489). Universitas Wiraraja. <https://doi.org/10.24929/semnasfisip.v2i1.4098>
- Sari, V. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh Selama Pandemi. In *Jurnal Akuntansi*,

- Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)* (Vol. 1, Number 3, pp. 19–26). Cattleya Darmaya Fortuna. <https://doi.org/10.54209/jasmien.v1i03.68>
- seso, alina christyan. (2020). *Transparansi Pelayanan Publik*. Center for Open Science. <https://doi.org/10.31219/osf.io/h4qtw>
- Suharto, S. (2019). How Public Policy is involved: Study the steps for implementing successful succession management at public service. *Jurnal of Critical Reviews*, 96–100.
- Supadmo, H. (2023). Peran BPJS ketenagakerjaan dalam pelaksanaan program jaminan kecelakaan kerja (JKK). In *Borneo Law Review* (Vol. 6, Number 2, pp. 205–218). Universitas Borneo Tarakan. <https://doi.org/10.35334/bolrev.v6i2.3243>
- Syahara, S., & Munthe, R. N. (2020). Pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bpjs ketenagakerjaan cabang pematangsiantar. In *Manajemen : Jurnal Ekonomi* (Vol. 2, Number 2). Universitas Simalungun. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v2i2.86>