



Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Sistem Estimasi Waktu Tunggu pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado

Maria Melsasail^{1*}, Agustinus Walansendow², Wingston M. J Longdong³

¹⁻³ Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia

Email: mariamelsasail540@gmail.com^{1*}, walansendowagus@gmail.com², wingstonlongdong@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: mariamelsasail540@gmail.com

Abstract. *This study aims to describe and analyze service quality regarding the waiting time estimation system at the Manado Branch of BPJS Ketenagakerjaan (Social Security Agency for Employment). The research focuses on the availability of physical facilities and supporting technology, the accuracy and consistency of information provided by the system, and the level of participant trust in the system's reliability. The study was prompted by a discrepancy between actual waiting times ranging from 20 to 30 minutes and the average of 12–18 participant complaints received daily. A descriptive qualitative approach was employed, involving eight informants. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model; the findings categorized according to the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy revealed a significant gap between staff perceptions and the actual experiences of participants. The study recommends recalibrating the estimation algorithm, upgrading technological infrastructure, improving the accessibility of information displays, and implementing Standard Operating Procedures (SOPs) for proactive communication to achieve more consistent and responsive service quality for participants.*

Keywords: BPJS Ketenagakerjaan; Manado Branch; SERVQUAL; Service Quality; Standard Operating Procedures.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan berbasis sistem estimasi waktu tunggu pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, dengan focus pada ketersediaan fasilitas fisik dan teknologi pendukung, akurasi serta konsistensi informasi yang di berikan sistem, dan Tingkat kepercayaan peserta terhadap keandalan sistem tersebut. Penelitian ini di latarbelakangi oleh kesenjangan antara waktu tunggu actual yang berkisar 20-30 menit, serta rata-rata 12-18 keluhan peserta setiap harinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sehingga melibatkan delapan orang informan. Data di analisis menggunakan model interaktif miles, Huberman, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukan kesenjangan signifikan antara persepsi petugas dan pengalaman nyata peserta. Penelitian ini merekomendasikan kalibrasi ulang algoritma estimasi, peningkatan infrastruktur teknologi, perbaikan aksesibilitas tampilan informasi, serta penerapan SOP komunikasi proaktif guna mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih konsisten dan responsive bagi peserta.

Kata Kunci: BPJS Ketenagakerjaan; Cabang Manado; Kualitas Layanan; Kualitas Pelayanan; Prosedur Operasi Standar.

1. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi perekonomian saat ini, peranan ketenagakerjaan sangat penting, begitu pula keberadaan setiap perusahaan dalam sistem perekonomian di Indonesia. Pelayanan merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menciptakan kepuasan pengguna layanan. Kualitas pelayanan menjadi perhatian utama karena menjadi tolok ukur seberapa baik organisasi publik menjawab kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, karena kepuasan

masyarakat merupakan salah satu sasaran utama dari penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Kotler (2014), pelayanan adalah semua aktivitas yang ditawarkan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Kualitas pelayanan saat ini semakin meningkat, hal ini juga berlaku bagi lembaga penyedia jaminan sosial, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Sebelum adanya BPJS Ketenagakerjaan, lembaga ini dikenal dengan nama Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) yang lahir dari Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992. Kini, BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu organisasi publik yang menyelenggarakan layanan jaminan sosial guna memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia. Pemberian perlindungan sosial tersebut didasarkan pada Pasal 34 ayat (2) UUD 1945 tentang sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dan diatur melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional. Semua pekerja berhak mendapatkan layanan perlindungan yang mencakup program BPJS Ketenagakerjaan, seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan merupakan kunci utama dalam menciptakan kepuasan peserta, termasuk dalam memberikan estimasi waktu yang efisien. Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sistem estimasi waktu yang baik bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan sangat penting karena dapat membantu peserta dalam perencanaan kunjungan, mengurangi tingkat ketidakpastian, dan meningkatkan transparansi layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi ini menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi peserta.

Kepuasan peserta merupakan evaluasi di mana persepsi terhadap kinerja pelayanan yang diterima memenuhi harapan peserta. Kepuasan peserta terkait waktu tunggu menjadi sangat penting karena berpengaruh terhadap loyalitas, kepercayaan, dan kepatuhan peserta dalam menjalankan kewajiban sebagai peserta, termasuk membayar iuran serta memanfaatkan program-program yang telah disediakan BPJS Ketenagakerjaan. Dalam menyelenggarakan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan peserta adalah waktu tunggu pelayanan, waktu tunggu merupakan lamanya waktu yang dibutuhkan peserta sejak mengambil nomor antrian hingga memperoleh pelayanan dari petugas,

waktu tunggu yang singkat mencerminkan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsive terhadap kebutuhan peserta, sedangkan waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan persepsi negative

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado pada bulan April 2026, ditemukan beberapa permasalahan nyata terkait kualitas pelayanan. Hasil pengamatan selama empat hari kerja menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu peserta berkisar antara 45 hingga 75 menit, jauh melampaui estimasi awal yang ditampilkan sistem sebesar 20-30 menit. Selain itu, terdapat setidaknya 12-18 peserta per hari yang menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas terkait ketidakakuratan informasi estimasi waktu tunggu. Beberapa peserta juga mengeluhkan kurangnya informasi yang jelas mengenai estimasi waktu pelayanan secara real time, serta tanggapan petugas yang dinilai kurang responsif dalam menangani permasalahan antrean. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang signifikan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan peserta.

Salah satu aspek penting dalam kualitas pelayanan adalah estimasi waktu pelayanan. Estimasi waktu yang akurat membantu peserta mengetahui berapa lama proses pelayanan yang akan berlangsung, sehingga dapat mengurangi ketidakpastian, kecemasan, dan potensi keluhan. Ketepatan estimasi waktu juga mencerminkan profesionalisme dan efisiensi dalam mengelola antrean serta proses pelayanan. Sebaliknya, ketidaktepatan estimasi waktu dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan, meskipun prosedur yang dilakukan sudah sesuai standar yang berlaku.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta (Hardiyansyah, 2018; Sinambela, 2022). Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji sistem estimasi waktu tunggu dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Manado dengan pendekatan kualitatif masih sangat terbatas. Pendekatan kualitatif diperlukan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan harapan peserta terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk mengungkap secara komprehensif kondisi kualitas pelayanan berbasis estimasi waktu tunggu di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Sistem Estimasi Waktu Tunggu pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado" guna mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan serta sistem estimasi waktu tunggu bagi peserta dan memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang menjadi pusat perhatian dalam kajian manajemen pelayanan publik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan adalah penilaian menyeluruh dari pelanggan tentang keunggulan suatu layanan yang diperoleh dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Sementara itu, Tjiptono (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kotler dan Keller (2016) mengartikan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dalam konteks pelayanan publik, Hardiyansyah (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya menyangkut aspek teknis, tetapi juga aspek fungsional dan relasional antara pemberi dan penerima layanan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sinambela (2022), pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Agus Dwiyanto (2014) menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus memiliki karakteristik seperti prosedur yang sederhana, waktu penyelesaian yang cepat, biaya yang terjangkau, produk layanan yang berkualitas, serta petugas yang kompeten dan ramah. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, pelayanan publik mencakup seluruh proses pemberian layanan kepada peserta, mulai dari pendaftaran, klaim manfaat, hingga penanganan pengaduan.

Sistem Estimasi Waktu Tunggu

Estimasi waktu tunggu dalam konteks pelayanan publik adalah prediksi atau perkiraan lamanya waktu yang dibutuhkan oleh peserta/pelanggan sejak mengambil nomor antrian

hingga mendapatkan layanan. Menurut Larson (1987) dalam Mosahab et al. (2010), waktu tunggu yang dirasakan oleh pelanggan sangat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Pelanggan cenderung menilai layanan lebih buruk ketika mereka harus menunggu tanpa informasi yang jelas.

Dalam era digital saat ini, teknologi seperti aplikasi mobile, layar digital, dan sistem antrian berbasis QR code memungkinkan penyampaian informasi estimasi waktu secara real time kepada pengguna layanan. Menurut Katz, Larson, dan Larson (1991), penyediaan informasi waktu tunggu sebelum layanan dimulai secara konsisten meningkatkan kepuasan pelanggan, karena mengubah pengalaman menunggu dari kondisi tidak pasti menjadi kondisi yang dapat dikelola oleh pelanggan sendiri.

BPJS Ketenagakerjaan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Ketenagakerjaan bertanggung jawab memberikan perlindungan kepada seluruh pekerja Indonesia melalui lima program utama, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Visi BPJS Ketenagakerjaan adalah menjadi badan penyelenggara jaminan sosial berkelas dunia, terpercaya, bersahabat, dan unggul dalam operasional pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kunci dan data yang terkumpul bersifat deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan menyeluruh tentang kualitas pelayanan berbasis sistem estimasi waktu tunggu di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, yang tidak dapat ditangkap secara memadai hanya melalui angka-angka. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado yang beralamat di Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian direncanakan berlangsung selama 4 (empat) bulan, mulai dari bulan Juli hingga Oktober 2026, mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan akhir.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2020).

Kepala Kantor atau Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado sebagai informan kunci (key informant), yang memberikan perspektif manajemen dan kebijakan pelayanan; Petugas layanan (frontliner) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado sebanyak 1–2 orang, yang memberikan perspektif operasional terkait sistem estimasi waktu tunggu; Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado sebanyak 6 – 8 orang yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling dari pengunjung kantor yang memenuhi kriteria.

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara mendalam, observasi, dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tngibles (Bukti Fisik)

Dari kacamata petugas, perangkat kerja sehari-hari layar monitor, printer nomor antrean, computer-dinilai dalam kondisi layak dan jarang bermasalah; walaupun sistem sempat melambat, itu biasanya hanya terjadi saat jam-jam padat pengunjung dan cepat pulih. Petugas juga meyakini bahwa keterangan estimasi waktu sudah cukup mudah dijangkau peserta lewat layar digital di ruang tunggu maupun lewat aplikasi.

Gambaran yang muncul dari sisi peserta ternyata lebih berwarna. Dua orang (INF-01, INF-03) menganggap perangkat sudah cukup baik meski masih perlu pembaruan, tetapi keluhan justru lebih banyak muncul dari peserta lainnya: tampilan layar yang buram/kurang terang (INF-02), posisi layar yang terlalu tinggi dengan huruf berukuran kecil hingga menyulitkan lansia atau peserta bermata minus (INF-05), Titik Pemasangan informasi yang tidak terjangkau pandangan dari segala sudut ruangan (INF-05), serta layar yang kadang gagal menampilkan estimasi secara utuh (INF-06). Peserta yang baru pertama kali datang (INF-04) turut mengaku sempat kebingungan membaca perangkat antrean. Persoalan lain yang berulang disebut Adalah ruang tunggu yang terasa sempit sehingga Sebagian peserta tidak kebagian tempat duduk saat kunjungan sedang ramai (INF-01, INF-03).

Reliability (Keandalan)

Petugas memadnang angka estimasi yang tampil di layar umumnya sudah mendekati kenyataan, kecuali untuk kasus tertentu yang memerlukan waktu penanganan lebih Panjang dari biasanya. Mereka mengklaim rutin memantau jalannya antrean agar tidak ada nomor yang

terlewat, dan bila muncul gangguan teknis yang menurut mereka jarang terjadi. Langkah yang diambil adalah menghubungi tim IT, me-restart sistem, atau sementara melayani secara manual.

Dimensi inilah yang paling terasa jomplangnya antara klaim petugas dan pengalaman peserta di lapangan. Hanya satu orang (INF-01) yang mengaku estimasi sudah cukup pas dan sistem jarang bermasalah. Empat peserta lain justru bersuara sebaliknya: waktu tunggu nyaris selalu melewati angka yang ditampilkan (INF-02, INF-05), Tingkat kesesuaiannya diperkirakan hanya sekitar 70-80 persen (INF-03), dan pada jam sibuk kerap terjadi penumpukan antrean yang membuat estimasi meleset jauh (INF-04). Keluhannya seputar gangguan Teknik juga cukup banyak: sistem error dan mesti di-restart (INF-02), gangguan muncul tanpa disertai penjelasan apa pun kepada peserta (INF-03), perangkat bermasalah sampai membuat urutan antrean kacau (INF-05), bahkan pernah terjadi sistem lumpuh selama kurang lebih 30 menit hingga seluruh peserta harus mengambil nomor dari awal lagi (INF-06). Hanya INF-04 dan INF-06 yang menilai sistem berjalan relative stabil.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Menurut pengakuan petugas, setiap pertanyaan peserta soal estimasi waktu langsung ditindaklanjuti dengan mengecek nomor antrean di sistem dan menyampaikan jawabannya secara ramah, termasuk memberi tahu alasan bila situasi sedang padat. Ketika terjadi perubahan waktu tunggu yang cukup signifikan, mereka mengaku akan langsung menginformasikan ke peserta, meminta bantuan rekan sejawat, atau melapor ke atasan agar bisa dibuka loket tambahan.

Namun narasi yang berkembang dari sisi peserta jauh berbeda. Lima dari enam orang mengeluhkan sulitnya mendapat tanggapan cepat: perlu waktu cukup lama untuk memperoleh penjelasan (INF-01), petugas sulit ditemukan karena terlihat sibuk (INF-02, INF-05), rasa segan untuk bertanya langsung (INF-04). Pola serupa muncul saat ditanya soal pemberitahuan. Ketika terjadi keterlambatan: mayoritas mengaku tidak menerima informasi proaktif apa pun, responsnya lambat, atau bahkan tidak ada pemberitahuan sama sekali (INF-01, INF-02, INF-03, INF-05). Hanya satu peserta (INF-06) yang justru memuji kecepatan dan inisiatif petugas dalam mengabari perubahan waktu tunggu.

Assurance (Jaminan)

Kedua petugas mengaku sudah dibekali pelatihan pengoperasian sistem antrean dan estimasi waktu, baik saat awal bergabung maupun lewat penyegaran berkala setiap kali ada pembaruan fitur. Dalam menjelaskan alur layanan, mereka mengklaim memakai bahasa yang

sederhana dan mengajak peserta melihat langsung posisi antreannya di layar agar bisa memantau sendiri.

Penilaian peserta terhadap hal ini tidak seragam. Sebagai menilai petugas sudah cakap dan menjelaskan alur dengan gamblang (INF-01, INF-03, INF-04), tetapi Sebagian lain merasa penjelasan yang diterima justru membingungkan (INF-02) atau disampaikan terlalu cepat untuk dicerna (INF-05), menjumpai petugas baru yang tampak mesih canggung (INF-03), serta merasakan langkah prosedur yang berbeda-beda tergantung petugas yang melayani (INF-06). Satu peserta (INF-05) bahkan meragukan sejauh mana petugas benar-benar memahami kebutuhan khusus kelompok lanjut usia. Temuan-temuan ini menyiratkan bahwa kompetensi dan cara kerja antar petugas belum sepenuhnya seragam di mata peserta yang dilayani.

Empathy (Empati)

Petugas mengklaim selalu mendahulukan kelompok prioritas lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas dengan mengarahkan mereka ke jalur khusus serta membantu proses administrasi bila diperlukan. Ketika berhadapan dengan peserta yang mulai gelisah karena sudah lama menunggu, mereka mengaku mendekat, meminta maaf atas keterlambatan, mendengarkan keluhan, dan menjelaskan kondisi antrean secara terbuka.

Sebagian besar peserta membenarkan bahwa kelompok prioritas memang mendapat perlakuan cukup baik, seperti kursi khusus dan hal didahulukan bagi lansia serta perhatian ekstra bagi ibu hamil dan penyandang disabilitas (INF-01, INF-02, INF-04, INF-06). Meski begitu, ada catatan bahwa perlakuan Istimewa ini belum selalu konsisten dijalankan (INF-05), dan peserta yang baru pertama kali datang merasa kurang mendapat pendampingan untuk memahami alur layanan (INF-03). Untuk peserta pada umumnya yang harus menunggu lama, gambarannya justru kurang mengembirakan: mayoritas merasa petugas kurang peduli, terkesan terburu-buru, kurang sabar terutama saat melayani lansia dan minim memberi apresiasi kepada mereka yang sudah menunggu lama (INF-02, INF-03, INF-04, INF-05, INF-06). Saran yang mengemuka dari peserta antara lain memperluas ruang tunggu agar tidak kekurangan kursi saat ramai (INF-01), mempercepat proses sistem antrean (INF-02), memberi perhatian lebih bagi yang mengantre lama di ruangan yang terbatas (INF-03), serta memperbaiki komunikasi Ketika terjadi kendala agar peserta tidak dibiarkan bingung sendiri (INF-06).

Pembahasan

Bagian berikut mencoba memaknai pola-pola yang tersaji di atas dengan menyandingkannya pada kerangka teori yang telah dibangun pada Bab 2 model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), teori antrean (Hillier & Lieberman, 2015; Stevenson,

2018), dan psikologi menunggu (Maister, 1985; Katz, Larson, & Larson, 1991) serta membandingkannya dengan temuan penelitian sejenis yang lebih dulu terbit.

Tangibles (Bukti Fisik)

Selisih pandangan antara petugas yang menganggap sarana sudah memadai dan peserta yang justru menyoroti persoalan keterbacaan bahwa penyediaan bukti fisik selama ini lebih diukur dari sisi ketersediaan, bukan dari sisi keterpakaian nyata bagi seluruh kalangan pengguna. Gagasan Parasuraman dan Kawan-kawan (1988) tentang tangibles sesungguhnya tidak berhenti pada ada-tidaknya fasilitas, melainkan sejauh mana fasilitas itu bisa dicerna oleh siapa pun yang memakainya, termasuk lansia dan pendatang baru yang belum familiar dengan alur layanan. Keluhan mengenai huruf yang terlalu kecil, posisi layar yang tidak terjangkau pandangan, dan ruang tunggu yang sempit pada dasarnya menunjukkan bahwa aspek inklusivitas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya as a fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan belum sepenuhnya terwujud di lapangan.

Reliability (Keandalan)

Kesenjangan paling tajam justru terlihat pada dimensi ini, dan sejalan pula dengan hasil observasi awal peneliti yang mencatat jarak cukup lebar antara waktu tunggu senyatanya (45-75 menit) dengan angka estimasi yang ditampilkan sistem (20-30 menit). Hal ini menegaskan pandangan Parasuraman dkk. (1988) bahwa keandalan justru terletak pada konsistensi dan ketepatan informasi, bukan sekedar kecepatan pelayanan itu sendiri, sekaligus memperkuat temuan Rahmayanty (2020) yang juga mendapati reliability sebagai salah satu titik paling lemah dalam pelayanan BPJS. Jika merujuk gagasan Katz, Larson, dan Larson (1991), pemberian informasi waktu tunggu semestinya membantu peserta merasa lebih terkendali dan tenang, tetapi Ketika angka yang dijanjikan justru berulang kali meleset, dampaknya bisa jadi lebih mengecewakan dibanding tanpa estimasi sama sekali karena peserta merasa harapannya diingkari, bukan sekedar menunggu tanpa kepastian. Insiden sistem yang sempat lumpuh hingga memaksa peserta mengantre ulang juga mengarah pada kebutuhan meninjau Kembali kapasitas layanan pada jam-jam sibuk, sebagaimana di tekankan dalam teori antrean (Hilier &Lieberman,2015; Steveson, 2018).

Reponsiviness (daya tangkap)

Pola yang mirip juga terjadi di sini: sebagian besar peserta merasa kesulitan memperoleh respons cepat dan pemberitahuan yang proaktif, jauh berbeda dari Gambaran ideal yang disampaikan petugas/ Bila dikaitkan dengan Maister (1985), rasa tidak nyaman yang timbul akibat minimnya penjelasan justru lebih mengganggu ketimbang lamanya waktu tunggu itu

sendiri-sehingga keluhan peserta soal petugas yang sulit dihubungi atau ketiadaan kabar bisa jadi lebih berpengaruh pada persepsi kualitas dibanding angka menit yang tertera. Temuan ini Kembali sejalan dengan hasil Rahmayanty (2020) yang menobatkan responsiveness sebagai salah satu dimensi lemah pada layanan BPJS. Kesekian peserta bahwa kecepatan tanggapan sangat bergantung pada siapa yang bertugas (INF-04), juga mengindikasikan bahwa daya tangkap di sini masi mengandalkan inisiatif personal, belum menjadi standar kerja yang seragam di seluruh lini pelayanan.

Assurance (Jaminan)

Meski pelatihan suda di berikan kepada petugas, Kesan yang tertangkap dari peserta soal kompetensi dan keajekan penjelasan mereka tetap bercampur-baur. Ini mengisyaratkan bahwa hasil pelatihan internal belum tentu menular secara merata ke setiap interaksi di loket. Sejalan dengan gagasan Parasuraman dkk.(1988), Assurance pada dasarnya soal rasa percaya yang tumbuh dari kompetensi, kesopanan, dan kemampuan meyakinkan pengguna layanan; sehingga perbedaan pengalaman antara bertemu petugas senior yang lancer menjelaskan dan petugas baru yang masi terlihat ragu bisa mendampak langsung pada seberapa besar peserta percaya bahwa sistem estimasi ini benar-benar dapat di andalkan.

Empathy (Empati)

Perlakuan terhadap kelompok prioritas-lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas-relatif mendapat penilaian positif, tetapi kepedulian terhadap peserta pada umumnya yang harus menunggu lama justru dinilai kurang. Tjiptono (2019) menetapkan empathy sebagai wujud perhatian personal terhadap kondisi pelanggan; jarak antara perlakuan Istimewa bagi kelompok tertentu dan minimnya perhatian bagi peserta secara umum menumjukan bahwa empati di sini lebih banyak di Gerakan oleh kebijakan yang suda baku (mendahulukan kelompok prioritas), bukan lahir dari inisiatif personal petugas dalam menanggapi kegelisahan setiap orang menunggu.

Jawaban atas Rumusan Masalah Penelitian

Merangkum seluruh temuan di atas, ketiga rumusan masalah penelitian ini di jawab sebagai berikut. Pertama, menyangkut ketersediaan fasilitas fisik dan teknologi pendukung sistem estimasi waktu tunggu, secara umum perangkat sudah tersedia dan berfungsi, hanya saja aspek keterbacaan dan keterjangkauan informasi bagi seluruh kalangan peserta termasuk lansia dan pendatang baru masih menyisakan pekerjaan rumah. Kedua, kemampuan sistem dalam menyajikan informasi yang akurat dan konsisten (yang erat kaitannya dengan daya tanggap petugas) ternyata masih jauh dari memuaskan, tampak dari lebarnya jarak antara estimasi dan kenyataan. Seringnya gangguan teknis, serta minimnya komunikasi Ketika terjadi

keterlambatan. Ketiga, Tingkat kepercayaan peserta terhadap keandalan sistem estimasi ini (yang juga dipengaruhi rasa empati yang mereka terima) masih beragam dan belum merata, karena sangat bergantung pada konsistensi sikap dan kompetensi masing-masing petugas yang mereka temui.

Keterkaitan dengan Manfaat Praktis dan SDGs Goal 1

Upaya memperbaiki keandalan dan daya tanggap sistem estimasi waktu tunggu bukan sekedar soal kenyamanan peserta, tetapi juga bersinggungan dengan agenda Pembangunan berkelanjutan (SDGs) Goal 1, Tanpa Kemiskinan. Mayoritas peserta BPJS Ketenagakerjaan Adalah pekerjaan yang harus merelakan jam kerja atau penghasilan hariannya demi mengurus klaim manfaat seperti JHT, JKM, JP, maupun JKK. Waktu tunggu yang meleset jauh dari estimasi otomatis memperbesar biaya kesempatan yang ditanggung peserta, terutama bagi bekerja sektor informasi atau berpenghasilan pas-pasan. Karena itu, membenahi akurasi sistem estimasi dan kecepatan respons petugas bukan hanya soal efisiensi waktu semata, melainkan juga langkah kecil yang turut menopang perlindungan sosial dan meringankan beban ekonomi Masyarakat pekerja di Kota Manado.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan berbasis sistem estimasi waktu pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado masih perlu ditingkatkan, terutama pada dimensi reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), dan empathy (empati). Terdapat kesenjangan signifikan antara persepsi petugas dan pengalaman nyata peserta. Waktu tunggu actual (45-75 menit) jauh melampaui estimasi yang ditampilkan (20-30 menit), respon petugas terhadap pertanyaan peserta masih lambat, dan kepedulian terhadap peserta pada umumnya masih kurang. Meskipun aspek tangibles (bukti fisik) sudah cukup tersedia, aksesibilitas informasi bagi seluruh kalangan peserta, khususnya lansia dan pendatang baru, belum optimal. Kesenjangan ini mengindikasikan perlunya evaluasi komprehensif terhadap sistem, infrastruktur, kompetensi SDM, dan standar kerja untuk memastikan pelayanan yang lebih konsisten dan responsif.

DAFTAR REFERENSI

- BPJS Ketenagakerjaan. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/peraturan/09012015_101207_uu_24_11_bpjs.pdf
- Dwiyanto, A. (2014). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Estiningtyas, D., et al. (2022). Kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya dengan analisis SERVQUAL. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i2.7980>
- Fadilah, T. N., Aprilia, B., & Siddha, A. (2025). Analisis kualitas pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Padasuka Pemerintah Kota Cimahi. *Praxis Idealis: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 1(3). <https://doi.org/10.36859/jp.v1i3.3779>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hillier, F. S., & Lieberman, G. J. (2015). *Introduction to operations research* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Judistira, Y. D., & Lubis, A. R. (2023). Analisis kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menggunakan model SERVQUAL (Studi kasus di Cabang Tanjung Morawa). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(2). <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/19114>
- Kotler, P. (2014). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1, ed. ke-13). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). Service quality, customer satisfaction and loyalty: A test of mediation. *International Business Research*, 3(4), 72–80. <https://doi.org/10.5539/ibr.v3n4p72>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mengurangi antrian. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–979. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat. (2025). Analisis waktu tunggu pelayanan poliklinik di era JKN Rumah Sakit X Pekanbaru. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/54236>
- Sinambela, L. P. (2022). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

- Stevenson, W. J. (2018). *Operations management* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.