

## **Penerapan Sistem Antrian Online Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar**

*Implementation of Online Queue System at Makassar Branch of BPJS Employment Office*

**Kurniawan Ade Putra<sup>1\*</sup>, Natsir Tompo<sup>2</sup>, Uddin B. Sore<sup>2</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

\*email: [kurniawanadeputra45@gmail.com](mailto:kurniawanadeputra45@gmail.com)

Diterima: 15 Agustus 2024 / Disetujui: 30 Januari 2025

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem antrian berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Jenis dan pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data yaitu melalui penyebaran kuesioner (angket). Metode analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, yang disertai dengan analisis regresi sederhana dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Berdasarkan perhitungan hitung sebesar  $2,067 > 1,660$  dengan nilai signifikan  $= 0,029 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

**Kata Kunci:** Sistem Antrian Online, Kepuasan Layanan, BPJS

### **Abstract**

*The study aims to determine whether the online queuing system has an effect on service satisfaction at the Makassar Employment BPJS office. The type and approach of this research is descriptive quantitative. Data collection is through the distribution of questionnaires (questionnaire). The data analysis method used by the research is validity test, reliability test, classical assumption test, which is accompanied by simple regression analysis and hypothesis testing. The result showed that the online queuing system had a significant effect on service satisfaction at the Makassar Employment BPJS office. Based on the t-count calculation of  $2,067 > 1,660$  with a significant value  $= 0,029 < 0,05$ ,  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted.*

**Keywords:** Online Queue System, Service Satisfaction, BPJS



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## **A. PENDAHULUAN**

Antrian merupakan peristiwa dimana sering terjadi didalam kehidupan, dimana seorang harus menunggu agar mendapat layanan. Antrian biasa ditemukan di berbagai tempat seperti, mengantri untuk membeli tiket, mengantri dalam pengambilan karcis di jalan tol, antrian nasabah di BPJS Ketenagakerjaan dan lain-lain. Agar dapat merasakan pelayanan, membutuhkan kesabaran, dan antrian panjang kadang bisa membuat kita bosan. Meningkatkan jumlah penduduk menuntut seseorang menghargai budaya mengantri. BPJS Ketenagakerjaan adalah program jaminan sosial seluruh Tenaga Kerja Indonesia (WNI) dimana didirikan pemerintah yang bertujuan melindungi seluruh TKI untuk mengatasi masalah serta risiko masyarakat mengenai hubungan kerja. BPJS Ketenagakerjaan bertindak sebagai jaminan masyarakat di tempat kerja. 1 Juli 2015, BPJS Ketenagakerjaan beroperasi penuh untuk menyelenggarakan Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan dalam bentuk Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP) dan

Jaminan Kematian (JKm) (Hidayah dan Santoso, 2017). BPJS Ketenagakerjaan hendak beroperasi dan seluruh masyarakat Indonesia wajib mendaftar sebagai anggota.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Makassar dimana melayani peserta mulai senin-jumat, pukul 08.00-17.00, cukup sangat singkat bersama banyaknya pelanggan dari “BPJS Ketenagakerjaan” kota Makassar dengan berbagai kebutuhan dari masing-masing pelanggan. Sehingga, terjadi masalah yaitu antrian panjang tak terhindarkan hal ini menyebabkan kondisi antrian yang tidak kondusif sehingga menghambat pelayanan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar terdapat beberapa loket pelayanan serta proses antrian harus mengikuti banyak tahap seperti peserta datang serta mau mendapat layanan lebih dulu sabar mengantri agar dapat mengambil nomor antrian kemudian jenis loket pelayanan dimana diinginkan. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar memiliki beberapa loket yaitu pengisian formulir, pemeriksaan dokumen, pelayanan informasi, pelayanan klaim, pendaftaran peserta mandiri (BPU), customer care. (BPJS Ketenagakerjaan Kacab Makassar, (2020). Masalah dari sistem pelayanan online ini yaitu, sulitnya login atau masuk mendaftar di website ataupun aplikasi BPJS Ketenagakerjaan dikarenakan jaringan internet, banyak juga yang berhasil mendaftar di website serta berhasil mendaftar tetapi tak email verifikasi pihak Kantor BPJS Ketenagakerjaan, adapun halangan dari masyarakat juga yaitu kurang pahamnya masyarakat terhadap penggunaan sistem pelayanan online tersebut, selain itu kendala lain yaitu terbatasnya kuota pendaftaran pada antrian online disetiap harinya dikarenakan jumlah peserta yang sangat banyak untuk mendapatkan nomor antrian online tersebut. Untuk mendapatkan pelayanan nomor antrian online peserta tidaklah mudah, yang membuat peserta harus mengulang pendaftaran berkali-kali. Filter tersebut belum mampu mewujudkan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menjadi lebih efisien serta efektif (Ketenagakerjaan, BPJS 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem antrian berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu deskriptif kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah yang datang mengantri di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar sebanyak 100 orang. Karena jumlah populasi sudah diketahui, maka untuk menghitung jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 nasabah sehingga presentasi kelonggaran yang digunakan adalah 5% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu 80 nasabah dari keseluruhan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Data kemudian diuji dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji autokorelasi. Analisis selanjutnya yaitu menggunakan analisis regresi sederhana. Menurut Sugiyono (2018: 05) regresi sederhana merupakan model probabilistic yang menyatakan hubungan linear antara dua variabel dimana satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Uji t digunakan untuk menguji kemampuan signifikan hasil dari penelitian yang berupa perbandingan rata-rata sampel penelitian. Pengujiannya dengan cara menentukan formulasi  $H_1$  dan  $H_0$  dan berkesimpulan jika  $\text{sig} > 0,05$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dan sebaliknya. Adapun koefisien determinasi ( $R^2$ ), digunakan untuk mengetahui presentase perubahan antar variabel. Jika  $R^2$  besar maka presentase perubahan variabel dependen yang disebabkan variabel independen semakin besar dan sebaliknya (Ghozali, 2018).

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Penerapan Sistem Antrian Online pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terkait sistem antrian online pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar sudah dilaksanakan dengan baik. Pada indikator pola kedatangan mayoritas responden puas/sangat puas, dengan persentase 65% atau 65 responden menyatakan puas/sangat puas. Hal ini ditunjukkan dengan sistem pendaftaran antrian online yang sesuai dengan jadwal kedatangan yang telah ditetapkan dan jadwal kedatangan jelas dan mudah dipahami. Pada indikator perilaku konsumen mayoritas responden puas/sangat puas, dengan persentase 68% atau 68 responden menyatakan puas/sangat puas. Hal ini ditunjukkan dengan pernyataan responden bahwa pendaftaran antrian secara online karena lebih praktis dan responden memilih pendaftaran antrian secara online karena jaringan untuk mengakses mudah diperoleh di wilayah saya tinggal.

Pada indikator aturan antrian mayoritas responden puas/sangat puas, dengan persentase 72% atau 72 responden menyatakan puas/sangat puas. Hal ini ditunjukkan dengan pernyataan puas terkait lur antrian pelayanan jelas dan mudah dipahami, prosedur pelayanan antrian tidak berbelit-belit, sistem antrian yang teratur, dan pelayanan antrian bersikap jujur dan tanggung jawab. Pada indikator sistem pelayanan mayoritas responden puas/sangat puas, dengan persentase mencapai 89% atau 89 responden menyatakan puas/sangat puas. Hal ini ditunjukkan dengan petugas pelayanan yang memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, ketepatan dalam melaksanakan janji kepada pelanggan, serta kesesuaian pelaksanaan waktu/jam pelayanan yang diinformasikan. Pada indikator yang terakhir yaitu tertib mayoritas responden puas/sangat puas, dengan persentase 75% atau 75 responden menyatakan puas/sangat puas. Hal ini ditunjukkan dengan ketertiban dalam sistem antrian, pelayanan antrian sesuai dengan ketentuan, pelayanan dapat memberikan kenyamanan, serta adanya keadilan pelayanan yang diberikan dengan tidak membedakan golongan/status sosial.

### 2. Penerapan Sistem Antrian Online Terhadap Kepuasan Layanan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar

Berdasarkan analisis di atas dapat diketahui bahwa pelanggan puas dengan pelayanan pada sistem antrian online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Hal ini memberikan gambaran bahwa kepuasan layanan telah diperhatikan, karena tidak lagi adanya pelanggan yang mengeluh dengan pelayanan yang di berikan. Mayoritas responden menyatakan bahwa unsur tersebut sangat penting untuk diperhatikan. Dan responden merasa puas dengan kondisi yang ada sekarang.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar kepada pelanggan terkait penerapan sistem antrian online menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Keterlibatan semua pihak mulai dari karyawan sampai dengan perangkat yang digunakan untuk melayani pelanggan menjadi penilaian tersendiri bagi pelanggan. Kemampuan dan keterampilan petugas BPJS dalam memberikan pelayanan, kepedulian, keramahan, dan kesopanan, dan waktu yang dibutuhkan petugas dalam melayani pelanggan menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dari penelitian diatas tampak bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap penerapan sistem antrian online dinilai dapat meningkatkan kepuasan. Saat melakukan kegiatan administrasi memiliki tingkat kepuasan sesuai yang di inginkan oleh pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem antrian online sudah berjalan dengan baik.

Begitu pula halnya dengan kemampuan petugas atas keterampilan dalam memberikan pelayanan pembayaran maupun informasi lainnya terkait BPJS Ketenagakerjaan, maka mayoritas responden menilai kinerjanya sudah baik, mengindikasikan bahwa informan merasa puas. Kepedulian petugas pun menjadi salah satu unsur yang penting dalam memberikan kepuasan pelanggan. Kepedulian disini berarti adanya perhatian atau atensi terhadap kepentingan pelanggan, dan adanya daya tanggap (responsive) petugas.

### **3. Penilaian Pelanggan Terhadap Bukti Fisik Berpengaruh Terhadap Kepuasan**

yang dirasakan oleh pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Mungkin pelanggan sangat memperhatikan tipe teknologi, aplikasi, atribut yang diberikan perusahaan, penampilan dan kerapian agen, dan tampilan dari penerapan sistem antrian online itu sendiri. Dengan demikian bukti fisik memiliki pengaruh dengan kepuasan yang dirasakan pelanggan. Keandalan atau reliability yang diberikan oleh petugas mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hasil ini memberikan bukti bahwa keandalan dari pelayanan terkait sistem antrian yang ditunjukkan dalam bentuk ketepatan waktu dalam melayani, keandalan agen dalam menjelaskan informasi BPJS, keandalan aplikasi untuk menghubungkan antara agen dan pelanggan dan keandalan lainnya dalam meningkatkan pelayanan akan sangat berpengaruh dengan kepuasan pelanggan.

Daya tanggap kepada pelanggan merupakan bentuk layanan kepada pelanggan seperti menanggapi dan memberikan solusi ketika terjadi permasalahan pada sistem antrian online. Serta kepedulian petugas kepada pelanggan ketika terjadi masalah dalam terkait pembayaran BPJS ataupun permasalahan lainnya. Pada penelitian ini daya tanggap terhadap pelanggan sangat baik terkait pelayanan sistem antrian online. Jaminan yang menjadi variabel untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dengan memberikan kenyamanan dalam melayani pelanggan dengan begitu pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena pelayanan tersebut begitu berpengaruh dengan kepuasan pelanggan. Empati atau kepedulian yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan sudah baik. Petugas harus peka terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta mengembangkan kemampuan berkomunikasi antara petugas dengan pelanggan agar pelanggan merasa nyaman. Karena empati yang diberikan oleh agen begitu berpengaruh dengan kepuasan pelanggan.

### **D. KESIMPULAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar kepada pelanggan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Keterlibatan semua pihak mulai dari karyawan sampai dengan perangkat yang digunakan untuk melayani pelanggan menjadi penilaian tersendiri bagi pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penerapan sistem antrian online dinilai dapat meningkatkan kepuasan layanan. Penerapan sistem antrian online pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar memiliki tingkat kepuasan layanan sesuai yang diinginkan oleh pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem antrian yang terdiri pola kedatangan, perilaku konsumen, aturan antrian, sistem pelayanan, dan tertib sudah berjalan dengan baik. Penerapan sistem antrian online yang terdiri pola kedatangan, perilaku konsumen, aturan antrian, sistem pelayanan, dan tertib berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Ali, Aidi M., 2014. Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps.com di Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2014, 2 (3) ISSN 2355-5408, Hal. 346 – 357.

- Amri, A., Muhammad, M., & Malasy, T. S. 2017. Analisis Sistem Antrian pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) dengan menggunakan Simulasi Arena. IEJ (Online), Vol.2 No.2.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2016. Manajemen Operasi. Edisi Sebelas. Jakarta: Salemba Empat.
- Hidayah, L. N., & Santoso, T. (2015). Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 1(1), 97–111.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi,. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.