

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan akuntabilitas BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip utama good governance yang berkaitan dengan transparansi, tanggung jawab, ketepatan prosedur, dan responsivitas lembaga pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Subjek utama penelitian adalah Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda, Bapak Ali Fhatah, yang dipilih secara purposive sampling sebagai key informant. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda telah menerapkan prinsip akuntabilitas melalui sistem verifikasi klaim yang ketat, penggunaan standar operasional prosedur (SOP), pengawasan berlapis, serta digitalisasi pelayanan. Transparansi pelayanan diwujudkan melalui keterbukaan informasi mengenai saldo, potongan pajak, dan proses pencairan dana. Namun demikian, masih terdapat hambatan seperti ketidaklengkapan dokumen peserta, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, dan kurangnya kerja sama dari pihak perusahaan. Penelitian ini merekomendasikan penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan sosialisasi, pengembangan SDM, serta optimalisasi layanan berbasis digital untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

Kata kunci: Akuntabilitas, Pelayanan Publik, BPJS Ketenagakerjaan, Good Governance, Transparansi.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Saputra, M. R. ., Prabandaru, D., Putra, A. M. ., Fauziah, F., Christian, J. M., Merliyani, K. ., & Diana, D. (2026). Analisis Akuntabilitas BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2). <https://doi.org/10.63822/vxf79s27>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat secara adil, transparan, serta bertanggung jawab. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan suatu lembaga atau instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya kepada masyarakat. Dalam era globalisasi dan modernisasi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat. Masyarakat tidak hanya menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah, tetapi juga pelayanan yang mampu memberikan kepastian, kenyamanan, keterbukaan informasi, serta perlakuan yang profesional dan tidak diskriminatif.

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban suatu lembaga atau organisasi kepada masyarakat atas pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewenangan yang dimiliki. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas menjadi elemen penting karena berkaitan dengan transparansi pelayanan, kejelasan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, serta tanggung jawab instansi terhadap hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Penerapan akuntabilitas yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik, sedangkan rendahnya akuntabilitas dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan citra lembaga.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, dengan tugas menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Program-program tersebut bertujuan memberikan perlindungan dan kesejahteraan kepada tenaga kerja agar mampu menghadapi risiko sosial dan ekonomi selama masa kerja maupun setelah tidak bekerja lagi.

BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda sebagai kantor cabang yang melayani masyarakat di wilayah ibu kota Provinsi Kalimantan Timur menghadapi kompleksitas pelayanan yang tinggi mengingat besarnya jumlah tenaga kerja dengan berbagai jenis pekerjaan dan sektor usaha. Beberapa permasalahan yang sering ditemui antara lain keterlambatan proses pelayanan administrasi, antrean panjang, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan, keterbatasan akses informasi, serta kendala teknis penggunaan layanan digital. Kondisi ini mendorong pentingnya kajian mengenai akuntabilitas pelayanan publik pada lembaga tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kerangka utama dalam desain dan evaluasi pelayanan publik. Pada intinya, akuntabilitas menuntut organisasi publik untuk menjelaskan tindakan, mempertanggungjawabkan kinerja, serta menerima respons dari pemegang kepentingan. Dalam pandangan Worthy (2015), akuntabilitas dan pertanggungjawaban dalam layanan publik sangatlah kompleks. Pemerintah yang diminta pertanggungjawaban harus dianggap bertanggung jawab atas konstelasi lembaga dan standar, termasuk kepentingan publik, hukum yang sah dan konstitusional, lembaga lain, level pemerintahan yang berbeda, media, standar profesional, nilai komunitas, serta norma demokrasi (Roberts, 2008).

Akuntabilitas dibutuhkan organisasi publik sebagai landasan dalam memberikan penjelasan kepada semua pihak (stakeholders), baik internal maupun eksternal, yang berkepentingan melakukan evaluasi

ataupun penilaian terhadap tindakan dan kinerja organisasi publik tersebut. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda, akuntabilitas tidak hanya terkait pengelolaan keuangan semata, melainkan juga mencakup kualitas layanan, akses peserta, keadilan dalam proses klaim, serta akuntabilitas terhadap pemerintah daerah maupun publik peserta.

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh aparatur negara dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif (Sinambela, 2011). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik bukan hanya merupakan aktivitas teknis administratif, tetapi juga mengandung dimensi hak asasi yang harus dipenuhi oleh negara kepada setiap warganya.

Denhardt dan Denhardt (2003) membagi perkembangan paradigma administrasi publik ke dalam tiga gelombang besar: Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), dan New Public Service (NPS). Paradigma NPS yang paling relevan dengan penelitian ini menempatkan warga negara bukan sebagai pelanggan, melainkan sebagai pemilik pemerintahan yang sesungguhnya. Aparatur negara berperan sebagai pelayan (servant) yang bertanggung jawab memfasilitasi warga negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan bersama.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi acuan dalam penelitian ini, yaitu: (1) keandalan (reliability), (2) daya tanggap (responsiveness), (3) jaminan (assurance), (4) empati (empathy), dan (5) bukti fisik (tangibles). Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 turut menetapkan asas pelayanan publik yang mencakup transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan memahami secara mendalam fenomena sosial yang dialami oleh subjek penelitian, termasuk perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik dalam bentuk narasi (Moleong, 2017). Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat (Sugiyono, 2019).

Subjek utama penelitian adalah Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda (Bapak Ali Fhatah), dipilih melalui purposive sampling sebagai key informant karena memiliki kewenangan, pengetahuan mendalam, dan pengalaman langsung dalam mengelola penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, penelitian juga melibatkan informan tambahan berupa petugas pelayanan, peserta BPJS Ketenagakerjaan, dan pihak perusahaan untuk triangulasi data.

Teknik pengumpulan data meliputi: (1) wawancara mendalam semi-terstruktur, (2) observasi non-partisipatif terhadap proses pelayanan, dan (3) dokumentasi berupa dokumen resmi, SOP, regulasi terkait, serta laporan kinerja. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas empat tahapan: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilaksanakan selama dua minggu pada tanggal 21 April hingga 5 Mei 2026.

Fokus penelitian mencakup lima aspek: (1) akuntabilitas dan mekanisme verifikasi klaim; (2)

transparansi informasi kepada peserta; (3) hambatan dan tantangan pelayanan; (4) implementasi digitalisasi; serta (5) upaya peningkatan kualitas dan simplifikasi layanan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas dalam Proses Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda, diperoleh gambaran menyeluruh mengenai penerapan akuntabilitas dalam proses pelayanan publik. BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda menegaskan bahwa tanggung jawab utama lembaga berkaitan dengan pengelolaan dana iuran peserta yang telah dipercayakan. Dana tersebut merupakan amanah yang harus dijaga dan dikelola secara baik serta bertanggung jawab.

Prinsip utama yang diterapkan adalah tepat program, tepat manfaat, dan tepat penerima. Artinya, manfaat harus diberikan kepada pihak yang memang berhak menerima sesuai ketentuan yang berlaku. BPJS tidak diperkenankan memberikan klaim secara sembarangan karena hal tersebut berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Hal ini sejalan dengan pandangan akuntabilitas publik bahwa setiap keputusan harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada warga dan pembuat kebijakan.

Sistem Verifikasi dan Pengawasan

Akuntabilitas pelayanan diwujudkan melalui sistem verifikasi klaim yang berlapis. BPJS Ketenagakerjaan menerapkan dokumentasi berupa foto penerima manfaat dan double check untuk menghindari penyalahgunaan klaim. Apabila terjadi kesalahan atau dugaan human error, pihak BPJS melakukan pengecekan kasus terlebih dahulu sebelum keputusan diambil. Setiap pengaduan dari masyarakat diverifikasi berdasarkan data dan bukti yang ada.

Sistem pengawasan dilakukan secara bertahap mulai dari kantor cabang, kantor wilayah, hingga kantor pusat. Dalam proses klaim, BPJS menerapkan pengecekan data yang rinci, mencakup identitas peserta, dokumen pendukung, foto penerima manfaat, hingga kronologi kejadian. Temuan di lapangan mengungkapkan bahwa manipulasi data cukup sering terjadi sehingga proses verifikasi yang ketat menjadi sangat penting untuk menjaga keamanan dana jaminan sosial.

Transparansi Informasi Pelayanan

Dalam aspek transparansi, BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda selalu memberikan informasi secara terbuka kepada peserta mengenai jumlah saldo, potongan pajak, dan proses pencairan dana. Tidak terdapat biaya tambahan di luar ketentuan resmi yang berlaku. Dalam proses pencairan klaim, BPJS menetapkan waktu maksimal lima hari kerja, tergantung pada kelengkapan dokumen dan hasil verifikasi. Apabila terdapat kendala dalam verifikasi, waktu pencairan dapat menjadi lebih lama karena memerlukan pemeriksaan tambahan.

Penerapan transparansi ini mencerminkan komitmen BPJS terhadap prinsip akuntabilitas pelayanan publik sebagaimana digariskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Keterbukaan informasi merupakan salah satu dimensi kunci yang membedakan pelayanan publik yang akuntabel dari yang tidak, karena masyarakat berhak mengetahui proses dan mekanisme layanan yang mereka terima.

Digitalisasi Pelayanan

BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda telah menerapkan sistem pelayanan berbasis digital, meliputi antrean online, verifikasi melalui video call, penggunaan aplikasi digital, dan sistem biometrik. Digitalisasi tersebut bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Fountain (2001) bahwa teknologi informasi memiliki potensi besar untuk merombak cara kerja birokrasi secara fundamental melalui penyederhanaan prosedur dan peningkatan transparansi.

Namun, penerapan pelayanan digital masih menghadapi tantangan karena tidak semua peserta memiliki literasi teknologi yang memadai. Sebagian masyarakat masih lebih nyaman datang langsung ke kantor. Oleh karena itu, pelayanan secara langsung (offline) tetap dipertahankan sebagai alternatif. Kondisi ini mencerminkan tantangan yang disebutkan oleh Fountain (2001) bahwa transformasi digital tidak cukup hanya dengan investasi teknologi, melainkan harus disertai perubahan budaya dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

Hambatan dalam Pelayanan Publik

Penelitian ini mengidentifikasi sejumlah hambatan yang mempengaruhi kualitas akuntabilitas pelayanan publik BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda. Pertama, masih banyak peserta yang datang dengan dokumen tidak lengkap sehingga memperlambat proses klaim. Kedua, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan menyebabkan seringnya terjadi kesalahan administrasi. Ketiga, keterbatasan sumber daya manusia di tengah tingginya volume peserta yang harus dilayani setiap harinya. Keempat, kurangnya kerja sama dari sebagian perusahaan dalam membantu melengkapi dokumen pekerja yang mengajukan klaim.

Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kualitas internal lembaga, tetapi juga pada ekosistem pelayanan yang lebih luas yang melibatkan peserta dan perusahaan mitra. Hal ini sejalan dengan konsep New Public Governance (Osborne, 2006) yang menekankan pentingnya jejaring dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kontemporer.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kota Samarinda telah berupaya menerapkan prinsip akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan kepada masyarakat. Penerapan akuntabilitas terlihat melalui sistem verifikasi klaim yang ketat, penggunaan standar operasional prosedur (SOP), pengawasan berlapis dari kantor cabang hingga pusat, transparansi informasi pelayanan, serta digitalisasi layanan publik. Prinsip tepat program, tepat manfaat, dan tepat penerima menjadi landasan utama dalam penyaluran manfaat jaminan sosial.

Meskipun demikian, penerapan akuntabilitas pelayanan masih menghadapi berbagai hambatan, yakni ketidaklengkapan dokumen peserta, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, dan kurangnya kerja sama dari perusahaan mitra. Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik yang optimal memerlukan sinergi antara BPJS, peserta, perusahaan mitra, dan pemerintah.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, direkomendasikan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Penyederhanaan prosedur pelayanan tanpa mengurangi aspek keamanan dan ketepatan verifikasi data peserta.
2. Peningkatan sosialisasi prosedur pelayanan dan penggunaan layanan digital melalui media sosial, penyuluhan langsung, dan kerja sama dengan perusahaan.
3. Pelatihan berkala bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme, responsivitas, dan penguasaan teknologi digital.
4. Pengembangan sistem pelayanan digital yang lebih ramah pengguna disertai dengan pemertahanan layanan offline sebagai alternatif.
5. Peningkatan kerja sama antara BPJS Ketenagakerjaan dengan perusahaan mitra untuk mempercepat proses kelengkapan data dan dokumen pekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Fountain, J. E. (2001). *Building the virtual state: Information technology and institutional change*. Brookings Institution Press.
- Frederickson, H. G. (1997). *The spirit of public administration*. Jossey-Bass.
- Hood, C. (1991). *A public management for all seasons?* *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Osborne, S. P. (2006). *The new public governance?* *Public Management Review*, 8(3), 377–387.
- 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.
- Roberts, A. (2008). *The logic of discipline: Global capitalism and the architecture of government*. Oxford University Press.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wilson, W. (1887). *The study of administration*. *Political Science Quarterly*, 2(2), 197–222.
- Worthy, B. (2015). *The impact of open data in the UK: Complex, unpredictable, and political*. *Public Administration*, 93(3), 788–805.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.