

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa hasil penelitian sebelumnya dari peneliti terdahulu mengenai topik yang berkaitan dengan penelitian dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti dan Tahun penerbitan	Judul	Hasil Penelitian
1.	Anjelica <i>et al.</i> , (2017)	Manfaat Sosialisasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Bagi Masyarakat Di Kecamatan Sario	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sosialisasi program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan bagi masyarakat di kecamatan Sario. Terbukti dari jumlah data di BPJS Manado bahwa Masyarakat manado sudah 60% yang ter-cover Jaminan Kesehatan oleh BPJS

2.	Marhenta <i>et al.</i> , (2018)	Pengaruh tingkat kualitas pelayanan BPJS dan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien di fasilitas Kesehatan Tingkat pertama	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepesertaan, Pelayanan dan pembiayaan terhadap Kepuasan pasien BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kabupaten Karanganyar.
3.	Ramadhani & Siagian, (2022)	Determinan Status Pemanfaatan Jaminan Kesehatan pada Pekerja informal di Provinsi Lampung Tahun 2022	Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia dan tipologi daerah berpengaruh signifikan terhadap status pemanfaatan jaminan kesehatan, di mana pekerja informal yang berusia lebih tua (≥ 46 tahun) dan yang tinggal di daerah perkotaan cenderung lebih memanfaatkan jaminan kesehatan pekerja informal.
4.	Estiningtyas & Nawangsari, (2022)	Kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan dimensi <i>servqual</i> masih kurang baik

		<p>Cabang Karimunjawa Surabaya dengan analisis <i>servqual</i></p>	<p>dan memerlukan perbaikan serta evaluasi lebih lanjut. Oleh karena itu, perlu diadakan perbaikan terhadap beberapa fasilitas pelayanan, evaluasi dan pelatihan terhadap seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa untuk menerapkan pelayanan PRIMA (Peduli, Ringkas, Interaktif, Modern, dan Aktif) sesuai dengan standar operasional yang berlaku agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan lagi.</p>
5.	Prasnu & Setyawati, (2023)	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien Klinik</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sedangkan citra perusahaan berpengaruh positif dan</p>

		Pratama Sentra Medika	signifikan. Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut menjelaskan 62,6% loyalitas pasien.
6.	Marco Orias, (2023)	Sosialisasi badan penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) bagi masyarakat Desa Ploso Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh signifikan dalam memberi pemahaman tentang perlindungan sosial di dunia kerja.
7.	Harsono <i>et al.</i> , (2024)	Pemberdayaan Pekerja Informal: Meningkatkan Kesejahteraan Ekonomi di Lingkungan Urban	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa inklusi sosial dan ekonomi pekerja informal sangat penting, pelatihan keterampilan dapat meningkatkan kapabilitas pekerja informal, dibutuhkan kebijakan publik yang inklusif

			<p>untuk melindungi hak-hak pekerja informal, tantangan identifikasi dan dokumentasi menjadi hambatan, serta kerangka kebijakan komprehensif yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan diperlukan untuk memberdayakan pekerja informal secara holistik.</p>
8.	Aseandi, (2024)	<p>Sosialisasi manfaat BPJS Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Mandiri Dalam Meningkatkan Keselamatan Kerja Pada Masyarakat Pekan Sawah Kecamatan Seibingai Kabupaten Langkat</p>	<p>Hasil penelitian memiliki signifikansi yang tinggi dalam konteks pengembangan program jaminan sosial di Indonesia, terutama dalam peningkatan perlindungan bagi pekerja mandiri dan informal</p>

9.	Pradiya <i>et al.</i> , (2024)	Efektivitas penggunaan aplikasi Jamsostek <i>mobile</i> (JMO) Dalam Peningkatan Pelayanan Bagi Peserta Jaminan Sosial Tenaga kerja di Kabupaten Bandung tahun 2023	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Jaminan Sosial Tenaga Kerja Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO) di Kabupaten Bandung memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan pelayanan jaminan sosial. Hal ini dapat mempercepat proses klaim dan mempermudah akses pelayanan, Namun, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dan kurangnya sosialisasi masih ada. Meskipun demikian, dengan perbaikan yang tepat, aplikasi JMO berpotensi memberikan manfaat yang lebih besar bagi peserta
10.	H. A. Putri & Ikaningtyas, (2024)	Efektivitas Jamsostek <i>mobile</i> (JMO) Dalam	Peneliti menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Jamsostek <i>mobile</i> (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan adalah

		Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto	signifikan. Dengan adanya Aplikasi Jamsostek membuat proses klime lebih mudah dan cepat di banding metode manual.
--	--	--	---

2.2 Sosialisasi

2.2.1 Definisi Sosialisasi

Sosialisasi program jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan proses perluasan informasi mengenai manfaat program BPJS Ketenagakerjaan (Aseandi, 2024).

Menurut Fath-Hiah dan Nafi'ah, (2023) Sosialisasi merupakan sarana komunikasi yang penting untuk menghubungkan antara organisasi dengan masyarakat.

Sosialisasi program adalah proses mengkomunikasikan program-program perusahaan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan pengenalan dan penghayatan dalam lingkungan tertentu (Wicaksana & Rachman, 2018)

Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, sosialisasi diperlukan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya jaminan sosial, terutama bagi pekerja informal seperti *driver online*. Sosialisasi yang efektif dapat dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media *digital*, seminar, atau kampanye komunitas, (Setiawan & Widodo, 2018).

Dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, khususnya BPJS Ketenagakerjaan, merupakan upaya penting

dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat, terutama di kalangan pekerja informal seperti *driver online*.

2.2.2 Manfaat Sosialisasi

Menurut Anjelica *et al.*, (2017) dalam konteks sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan manfaat sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan yaitu:

1. Peningkatan Kesadaran: Sosialisasi membantu masyarakat menyadari pentingnya menjadi peserta BPJS Kesehatan sebagai langkah preventif untuk menjaga kesehatan pribadi.
2. Pemahaman tentang Manfaat: Melalui sosialisasi, masyarakat dapat memahami manfaat pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan.
3. Proses Penerimaan Informasi: Penelitian menunjukkan bahwa ada lima tahapan dalam penerimaan sosialisasi program BPJS Kesehatan, mulai dari kesadaran, niat untuk mencari informasi, hingga pengalaman langsung menggunakan pelayanan.
4. Dukungan Berkelanjutan: Masyarakat yang telah merasakan manfaat dari BPJS Kesehatan cenderung membayar iuran secara berkala, menunjukkan bahwa sosialisasi yang baik dapat menciptakan dukungan berkelanjutan terhadap program ini.
5. Peningkatan Pengetahuan: Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas pengetahuan di bidang Ilmu Komunikasi, khususnya dalam konteks sosialisasi program pemerintah kepada masyarakat.

2.2.3 Indikator Sosialisasi

Menurut Effendy (2008), terdapat beberapa indikator sosialisasi yaitu:

1. Komunikator, adalah seseorang yang mengutarakan pesan.
2. Pesan, adalah pernyataan yang ingin disampaikan.
3. Komunikan, seseorang yang memperoleh pesan.
4. Media, adalah alat penyalur pesan jika komunikan berjumlah banyak dan terlalu jauh.
5. *Feedback*, adalah tanggapan dari pesan yang di sampaikan.

2.3 Aksesibilitas

2.3.1 Definisi Aksesibilitas

Aksesibilitas pelayanan adalah tingkat penyesuaian antara karakteristik sumber daya kesehatan dan masyarakat dalam proses mencari dan memperoleh pelayanan (Laksono, 2018).

Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan pencapaian lokasi dan hubungannya satu sama lain, mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi (Prasanu & Setyawati, 2023).

Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat-tempat atau kawasan (Prawira & Pranitasari, 2020).

Dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas pelayanan merujuk pada kemudahan atau kenyamanan dalam mencapai dan memperoleh pelayanan, terutama yang berkaitan dengan kesesuaian antara sumber daya kesehatan dan kebutuhan

masyarakat. Aksesibilitas mencakup faktor-faktor seperti kemudahan waktu, biaya, dan usaha yang diperlukan untuk menjangkau lokasi, serta keterhubungannya dengan sistem transportasi.

2.3.2 Indikator Aksesibilitas

Menurut Levesque *et al.*, (2013), indikator dari aksesibilitas yaitu:

1. Keterjangkauan

Aspek keterjangkauan mencakup kesesuaian besaran iuran dengan kemampuan ekonomi *driver online*, hal ini ditegaskan bahwa penetapan iuran yang terjangkau dapat mendorong partisipasi pekerja sektor informal dalam program jaminan sosial.

2. Ketersediaan dan akomodasi

Ketersediaan dan akomodasi mencakup jam operasional kantor pelayanan, kemudahan prosedur pendaftaran dan ketersediaan platform digital untuk pelayanan, selain itu keduanya mencakup pada bagaimana sistem pelayanan BPJS ketenagakerjaan menyesuaikan diri dengan keterbatasan dan kebutuhan peserta.

3. Kemampuan Menerima

merujuk pada tingkat penerimaan peserta terhadap program BPJS Ketenagakerjaan

4. Kesesuaian.

Kesesuaian terkait dengan relevansi program BPJS Ketenagakerjaan yang mengacu pada kebutuhan peserta.

2.4 Kualitas Pelayanan

2.4.1 Definisi kualitas pelayanan

Kotler & Keller (2014) menyatakan kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Menurut Tjiptono, F (2007) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan totalitas fitur dan karakteristik suatu produk atau pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang dinyatakan maupun yang tersirat.

2.4.2 Indikator kualitas pelayanan

Adapun indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Sibarani (2023) adalah:

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan

yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

3. Jaminan (*assurance*), *assurance* atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
4. Empati (*emphaty*), kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.
5. Bukti fisik (*tangible*), bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

2.5 Kesejahteraan Pegawai Informal

2.5.1 Definisi Kesejahteraan Pegawai Informal

Kesejahteraan masyarakat merupakan suatu konsep multi-indikator yang menunjukkan ukuran keberhasilan pembangunan di suatu wilayah (Oktriawan *et al.*, 2021).

Kesejahteraan masyarakat merupakan tatanan kehidupan materi dan spiritual serta kehidupan sosial yang diikuti dengan rasa aman, kesusilaan, dan ketentraman bagi rumah tangga dan masyarakat baik jasmani maupun rohani, usaha untuk memenuhi kebutuhan fisik, mental dan sosialnya (Setyabudi *et al.*, 2023).

Pekerja sektor informal yaitu pekerja yang melakukan kegiatan atau usaha ekonomi secara mandiri untuk memperoleh penghasilan dari kegiatan atau usahanya tersebut (Ardianingsih *et al.*, 2021).

Pegawai sektor formal adalah pekerjaan dengan gaji tetap bulanan, yang mencakup profesional, teknisi dan sejenisnya, manajer dan eksekutif, staf administrasi dan sejenisnya, staf penjualan, perdagangan jasa, pegawai negeri, dan lain lain. Pekerja sektor formal lebih diminati karena sudah terjaminnya gaji tiap bulannya sehingga dapat mengkalkulasi kebutuhan di keluarganya setiap bulannya (Setyabudi *et al.*, 2023).

Pegawai informal adalah individu yang bekerja di sektor ekonomi tanpa memiliki kontrak formal atau keanggotaan dalam skema perlindungan ketenagakerjaan yang resmi (Panjaitan, 2024).

Dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan pegawai informal merupakan suatu kondisi yang mencakup aspek, materi, sosial, dan spiritual yang mendukung kehidupan yang layak bagi individu yang bekerja di sektor informal.

2.5.2 Indikator kesejahteraan pegawai informal

Pegawai informal sering kali bekerja dalam kondisi yang tidak terjamin dan dengan pendapatan yang tidak stabil. Oleh karena itu, untuk menilai kesejahteraan pegawai informal, beberapa indikator kunci perlu diperhatikan. Penjelasan mengenai indikator-indikator kesejahteraan pegawai informal menurut Satarudin *et al.*, (2021), sebagai berikut:

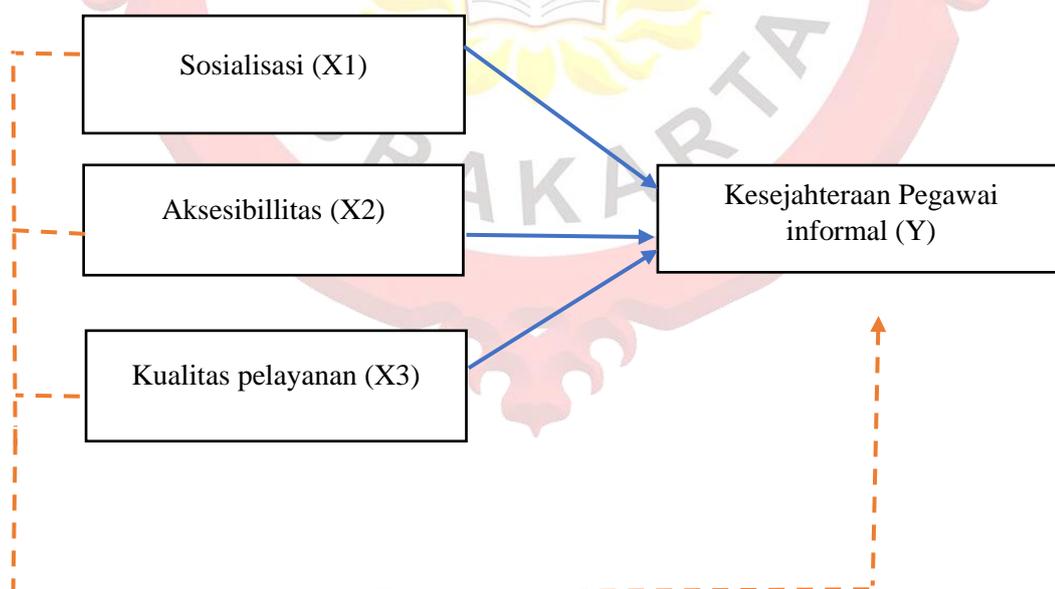
1. Pendapatan Bulanan: jumlah uang yang diterima pekerja dari aktivitas kerja *driver online* dalam satu bulan.
2. Tingkat Kesejahteraan: Tingkat kesejahteraan diukur dengan membandingkan pengeluaran rumah tangga dan kebutuhan dasar, seperti beras.

3. Jam Kerja: Rata-rata jam kerja yang melebihi 10 jam sehari menunjukkan bahwa pekerja informal sering kali bekerja dalam kondisi yang melelahkan.
4. Kondisi Kerja: Lingkungan kerja dan kondisi fisik tempat kerja, seperti kebersihan dan keamanan, juga memengaruhi kesejahteraan pekerja.

2.6 Kerangka pemikiran

Kerangka berpikir merupakan perlengkapan peneliti untuk menganalisa perencanaan dan berargumentasi kecenderungan asumsi ke mana akan dilabuhkan, penelitian kuantitatif kecenderungan akhirnya adalah diterima atau ditolak hipotesis penelitian tersebut, sedangkan penelitian yang berebentuk pernyataan atau narasi-narasi peneliti bertolak dari data dan memanfaatkan teori yang digunakan sebagai bahan penjelasan dan berakhir dengan pembaharuan suatu pernyataan atau hipotesa (Syahputri *et al.*, 2023)

Tabel 2.2 Kerangka pemikiran



Keterangan :

Pengaruh persial : 

Pengaruh simultan : 

Berdasarkan uraian latar belakang, tinjauan pustaka, serta teori-teori yang telah dijelaskan, penelitian ini fokus pada menganalisis pengaruh dari tiga variabel utama sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan Program BPJS Ketenagakerjaan terhadap kesejahteraan pegawai informal, khususnya pada *driver online* di Surakarta.

2.7 Hipotesis

2.7.1 Pengaruh sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta.

Sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan memiliki dampak yang signifikan dalam memberikan pemahaman baru kepada masyarakat tentang pentingnya perlindungan sosial di dunia kerja. Melalui sosialisasi ini, masyarakat diberikan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai BPJS Ketenagakerjaan dan manfaat yang dapat diperoleh melalui keikutsertaan di program ini (Orias, 2023). Disisi lain hasil penelitian dari Anjelica *et al.*, (2017) menunjukkan bahwa sosialisasi program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Kecamatan Sario memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Tiga informan dari enam yang diwawancarai merasakan manfaat pelayanan BPJS Kesehatan

dan merasa terbantu, yang mendorong *driver online* untuk secara berkala membayar iuran bulanan. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan telah berhasil meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam program tersebut

Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Aseandi, (2024) yang menjelaskan bahwa sosialisasi belum berpengaruh secara optimal dikarenakan BPJS Ketenagakerjaan kurang memperluas Kerjasama dengan media dan juga sektor mitra yang lebih luas. Disarankan untuk memperkuat sosialisasi melalui media dan terjun langsung ke sektor mitra pekerja informal yang terhubung dalam komunitas dan juga organisasi untuk diberikan sosialisasi mengenai BPJS Ketenagakerjaan Informal.

H1: Sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta.

2.7.2 Pengaruh Aksesibilitas program BPJS Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta

Aksesibilitas program BPJS Ketenagakerjaan memiliki peningkatan secara signifikan dibuktikan dengan penelitian dari Putri & Ikaningtyas, (2024). yang menjelaskan bahwa aksesibilitas Jamsostek *mobile* (JMO) memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi Jamsostek *mobile* (JMO) yang dapat mempermudah penggunaan untuk yang berkenan menggunakan. Sedangkan menurut (Putri *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa aksesibilitas

berpengaruh positif terhadap partisipasi pekerja informal dalam jaminan sosial yang di Kelola oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Pradiya *et al.*, (2024), bahwasannya aplikasi Jamsostek *mobile* (JMO) mengenai BPJS Ketenagakerjaan masih sulit untuk diakses pekerja informal dikarenakan *font* yang kecil tidak *adjustable*, dan banyak dari para pekerja informal memiliki kesulitan membaca sehingga aksesibilitas memiliki kemungkinan tidak berpengaruh terhadap aksesibilitas program BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta.

Ha2: Aksesibilitas program BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta.

2.7.3 Pengaruh kualitas pelayanan program BPJS Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta

Kualitas pelayanan program BPJS Ketenagakerjaan memiliki peningkatan secara signifikan dibuktikan dengan penelitian dari Marhenta *et al.*, (2018) yang menjelaskan bahwa kualitas program BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif antara kepesertaan, pelayanan terhadap kepuasan pengguna BPJS Ketenagakerjaan di Kabupaten Karang anyar. Disisi lain hasil penelitian dari (Sihombing, 2024) menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif terhadap kondisi pekerja sektor informal.

Berbanding terbalik dengan penelitian yang di lakukan oleh Estiningtyas & Nawangsari, (2022) memberikan saran dengan perlu diadanya perbaikan terhadap beberapa fasilitas pelayanan, evaluasi dan pelatihan terhadap seluruh pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Karimun untuk menerapkan pelayanan PRIMA (Peduli, Ringkas, Interaktif, Modern, dan Aktif) sesuai dengan standar operasional yang berlaku agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan lagi.

Ha3: Kualitas pelayanan program BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta.

2.7.4 Pengaruh sosialisasi, aksesibilitas, kualitas pelayanan program BPJS Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta

Sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan dalam implementasi Program BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai informal, khususnya *driver online*, sehingga tujuan perlindungan sosial dapat tercapai secara optimal.

H4: sosialisasi, aksesibilitas, kualitas pelayanan program BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta.