

**PENGARUH KOMPETENSI DAN RESPONSIVITAS KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN BOGOR CILEUNGSI****Raina Fadilatunnisa, Ulta Rastryana, Rini Larasati Irawan**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta

E-mail: [rfadilatunnisa@gmail.com](mailto:rfadilatunnisa@gmail.com)**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi karyawan dan responsivitas karyawan terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif terhadap 36 karyawan yang dipilih melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan regresi linier berganda melalui SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $t = 0,870$ ;  $p = 0,391$ ), sedangkan responsivitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan ( $t = 3,326$ ;  $p = 0,002$ ). Secara simultan, kompetensi dan responsivitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $F = 6,093$ ;  $p = 0,006$ ; Adjusted  $R^2 = 0,225$ ). Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lebih dipengaruhi oleh sikap tanggap karyawan dalam melayani peserta. Oleh karena itu, sikap tanggap, cepat, dan proaktif perlu diprioritaskan tanpa mengabaikan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** *Kompetensi Karyawan, Responsivitas Karyawan, Kualitas Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan, Regresi Linier Berganda*

**Article History**

Received: Oktober 2026

Reviewed: Oktober 2026

Published: Oktober 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi dan meningkatnya literasi masyarakat membuat harapan terhadap pelayanan publik yang responsif, tepat, transparan, dan inklusif terus meningkat. Kondisi tersebut menuntut lembaga penyelenggara layanan, termasuk BPJS Ketenagakerjaan, untuk terus memperbaiki mutu pelayanannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan setiap penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Namun, di lapangan masih terdapat kendala berupa kekurangan sumber daya manusia, kurangnya kompetensi, serta belum memadainya sistem pengaduan dan tanggapan terhadap keluhan masyarakat.

BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran strategis dalam sistem kesejahteraan tenaga kerja karena berinteraksi langsung dengan jutaan peserta dari berbagai sektor. Pada praktiknya, masih ditemukan keterbatasan fasilitas fisik, kurangnya petugas pada jam sibuk, rendahnya sosialisasi prosedur dan manfaat layanan, serta indikator kinerja yang belum memenuhi target, yang mencerminkan inefisiensi penyelenggaraan layanan (Fadilah & Aprilia, 2025). Fenomena serupa ditemukan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi. Prariset pada 25 April 2026 melalui observasi awal dan wawancara singkat dengan dua peserta dan satu karyawan menunjukkan tiga indikasi masalah, yaitu lamanya waktu tunggu proses klaim pada jam sibuk, penjelasan prosedur klaim dan manfaat program yang kurang komprehensif sehingga peserta harus datang berulang kali, serta rendahnya responsivitas petugas yang tercermin dari minimnya tindak lanjut atas pengaduan.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh banyak faktor, dan salah satu yang paling krusial adalah kompetensi karyawan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (Ardiansyah, 2021) merumuskan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*,

*responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang di dalamnya juga mencakup kompetensi sebagai tuntutan pengetahuan dan keterampilan aparatur. Ardiansyah (2021) menemukan bahwa kompetensi pegawai Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung berkontribusi sebesar 86,1% terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan Lestari dan Santoso (2026) menemukan bahwa kompetensi menjelaskan 90,3% variasi kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta ( $R^2 = 0,903$ ).

Selain kompetensi, responsivitas karyawan turut menentukan kualitas pelayanan. Andianti Annaafi dan Engkus (2022) menemukan bahwa keterlambatan pelaksanaan tugas pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung menjadi kendala utama pelayanan publik, yang disebabkan oleh beban tugas yang melebihi jumlah sumber daya manusia, minimnya sosialisasi persyaratan kepada masyarakat, dan sistem yang kerap terganggu. Istiqom (2025) juga menemukan bahwa kompetensi dan responsivitas tenaga pendidik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan santri sebagai penerima layanan, dengan responsivitas sebagai variabel yang paling dominan.

Kompetensi karyawan dipahami sebagai kapabilitas menyeluruh yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja (Riani, 2023; Rodliyah & Musliyana, 2024). Responsivitas merupakan kemauan karyawan untuk membantu pelanggan dan bertanggung jawab atas mutu layanan yang diberikan (Zeithaml dalam Yunanto & Fitriyani, 2025), sedangkan kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan layanan dibandingkan dengan ekspektasi yang dibentuk sebelum menerima layanan (Cahyani et al., 2024). Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Endang et al., 2023; Sitorus et al., 2024), demikian pula responsivitas (Juita et al., 2025; Maksum et al., 2026). Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengajukan tiga hipotesis, yaitu H1: kompetensi karyawan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan; H2: responsivitas karyawan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan; dan H3: kompetensi dan responsivitas karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian terdahulu belum secara khusus mengintegrasikan kompetensi dan responsivitas karyawan secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan. Istiqom (2025) meneliti konteks pendidikan nonformal, Ardiansyah (2021) hanya berfokus pada kompetensi di instansi kecamatan tanpa variabel responsivitas, dan Andianti Annaafi dan Engkus (2022) mengkaji responsivitas secara tunggal. Dari sisi objek, penelitian pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi masih terbatas, sedangkan dari sisi konteks, layanan klaim dan jaminan sosial ketenagakerjaan menuntut kejelasan informasi, ketepatan prosedur, dan respons yang cepat dari karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi dan responsivitas karyawan terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi, baik secara parsial maupun simultan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif (Kurniawati & Rindrayani, 2025). Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kompetensi, responsivitas, dan kualitas pelayanan, sedangkan pendekatan verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis melalui perhitungan statistik berdasarkan data empiris. Berdasarkan hubungan antarvariabel, penelitian ini bersifat asosiatif kausal, yaitu mengukur pengaruh kompetensi karyawan (X1) dan responsivitas karyawan (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y). Penelitian dilaksanakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, selama tiga bulan, yaitu 6 April sampai 6 Juli 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi yang berjumlah 36 orang. Karena jumlah populasi kecil dan seluruhnya dapat dijangkau, sampel

ditentukan dengan teknik sampling jenuh sehingga seluruh anggota populasi, yaitu 36 karyawan, menjadi responden (Susanto et al., 2024).

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis Google Form yang disebarakan secara daring dan diukur dengan skala Likert lima tingkat, dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju). Data dilengkapi dengan observasi dan studi dokumentasi. Kompetensi karyawan (X1) diukur melalui 15 pernyataan yang mewakili lima dimensi, yaitu pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan nilai, karakteristik pribadi, serta motif (Riani, 2023). Responsivitas karyawan (X2) diukur melalui 15 pernyataan yang mewakili lima dimensi, yaitu kemampuan merespons masyarakat, kecepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan. Kualitas pelayanan (Y) diukur melalui 20 pernyataan berdasarkan empat dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan dimensi *responsiveness* diposisikan sebagai variabel independen (Estiningtyas & Nawangsari, 2022).

Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS versi 25. Uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* (Utami et al., 2023), dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan kriteria nilai  $\geq 0,60$  (Forester et al., 2024). Uji asumsi klasik (Hutagaol, 2025) terdiri atas uji normalitas dengan *Shapiro-Wilk* karena jumlah sampel kurang dari 50 (Ahadi & Zain, 2023), uji multikolinearitas berdasarkan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), serta uji heteroskedastisitas melalui grafik *scatterplot* dan uji Glejser. Pengujian hipotesis menggunakan uji t (parsial), uji F (simultan), koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan analisis regresi linier berganda dengan persamaan  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$  pada taraf signifikansi 5%.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data

#### 1. Karakteristik Responden

Kuesioner disebarakan kepada seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi dan diperoleh 36 responden. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden (N = 36)

| Karakteristik       | Kategori      | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|---------------|-----------|------------|
| Jenis kelamin       | Laki-laki     | 16        | 44,4%      |
|                     | Perempuan     | 20        | 55,6%      |
| Usia                | < 25 tahun    | 6         | 16,7%      |
|                     | 25-30 tahun   | 8         | 22,2%      |
|                     | 31-35 tahun   | 6         | 16,7%      |
|                     | 36-40 tahun   | 11        | 30,6%      |
|                     | > 40 tahun    | 5         | 13,9%      |
| Pendidikan terakhir | SMA/SMK       | 2         | 5,6%       |
|                     | Diploma (D3)  | 5         | 13,9%      |
|                     | Sarjana (S1)  | 27        | 75,0%      |
|                     | Magister (S2) | 2         | 5,6%       |
| Lama bekerja        | < 1 tahun     | 3         | 8,3%       |
|                     | 1-3 tahun     | 10        | 27,8%      |
|                     | 4-6 tahun     | 9         | 25,0%      |
|                     | 7-10 tahun    | 8         | 22,2%      |
|                     | > 10 tahun    | 6         | 16,7%      |

Sumber: Data Olahan SPSS, 2026

Responden didominasi karyawan perempuan (55,6%) dan berada pada usia produktif, dengan kelompok usia 36-40 tahun sebagai yang terbanyak (30,6%). Sebagian besar responden berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 27 orang (75,0%) dan memiliki masa kerja 1-3 tahun sebanyak 10 orang (27,8%), diikuti masa kerja 4-6 tahun sebanyak 9 orang (25,0%). Profil ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki latar belakang pendidikan yang memadai dan pengalaman yang cukup dalam melayani peserta.

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Distribusi jawaban responden pada ketiga variabel disajikan pada Tabel 2. Skor rata-rata dihitung dari seluruh jawaban pada skala 1-5.

**Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden per Variabel**

| Variabel                    | STS | TS | N   | S   | SS  | Rata-rata | Setuju + Sangat setuju |
|-----------------------------|-----|----|-----|-----|-----|-----------|------------------------|
| Kompetensi Karyawan (X1)    | 0   | 12 | 163 | 202 | 163 | 3,96      | 67,6%                  |
| Responsivitas Karyawan (X2) | 2   | 33 | 134 | 180 | 191 | 3,97      | 68,7%                  |
| Kualitas Pelayanan (Y)      | 0   | 18 | 207 | 341 | 154 | 3,88      | 68,8%                  |

Sumber: Data Primer diolah peneliti (2026); total jawaban X1 = 540, X2 = 540, Y = 720

Pada ketiga variabel, jawaban Setuju (S) mendominasi, diikuti jawaban Sangat Setuju (SS) atau Netral (N), sedangkan jawaban Sangat Tidak Setuju hampir tidak muncul. Sekitar dua pertiga jawaban berada pada kategori setuju dan sangat setuju (67,6% untuk kompetensi, 68,7% untuk responsivitas, dan 68,8% untuk kualitas pelayanan). Responsivitas memperoleh jawaban Sangat Setuju paling banyak (191 jawaban), sedangkan kualitas pelayanan paling banyak berada pada jawaban Setuju (341 jawaban). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan menilai kompetensi, responsivitas, dan kualitas pelayanan di kantor mereka berada pada kategori baik.

## Uji Kualitas Data

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel sebesar 0,333 pada taraf signifikansi 5%. Seluruh butir pernyataan pada ketiga variabel memiliki  $r$  hitung di atas  $r$  tabel dan nilai signifikansi di bawah 0,05 sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* ketiga variabel di atas 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel (Tabel 3).

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

| Variabel                    | Jumlah butir | Rentang $r$ hitung | $r$ tabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan      |
|-----------------------------|--------------|--------------------|-----------|-------------------------|-----------------|
| Kompetensi Karyawan (X1)    | 15           | 0,481-0,609        | 0,333     | 0,832                   | Valid, reliabel |
| Responsivitas Karyawan (X2) | 15           | 0,460-0,611        | 0,333     | 0,819                   | Valid, reliabel |
| Kualitas Pelayanan (Y)      | 20           | 0,454-0,598        | 0,333     | 0,850                   | Valid, reliabel |

Sumber: Data Olahan SPSS, 2026

## Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik disajikan pada Tabel 4. Residual berdistribusi normal karena nilai signifikansi uji *Shapiro-Wilk* (0,176) lebih besar dari 0,05. Nilai *Tolerance* kedua variabel independen sebesar 0,997 ( $> 0,10$ ) dan VIF sebesar 1,003 ( $< 10$ ) sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Grafik *scatterplot* menunjukkan titik-titik menyebar acak di atas dan di

bawah angka nol tanpa membentuk pola tertentu, dan uji Glejser menghasilkan nilai signifikansi di atas 0,05 untuk kedua variabel sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian, seluruh asumsi klasik terpenuhi dan model regresi layak digunakan.

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

| Uji                 | Indikator                            | Hasil                          | Kesimpulan    |
|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------|---------------|
| Normalitas          | <i>Shapiro-Wilk</i> (df = 36)        | Statistik 0,957;<br>Sig. 0,176 | Normal        |
| Multikolinearitas   | <i>Tolerance</i> dan VIF (X1 dan X2) | 0,997 dan 1,003                | Tidak terjadi |
| Heteroskedastisitas | Uji Glejser (Sig. X1; Sig. X2)       | 0,253; 0,709                   | Tidak terjadi |
| Heteroskedastisitas | Grafik <i>scatterplot</i>            | Titik menyebar acak            | Tidak terjadi |

Sumber: Data Olahan SPSS, 2026

### Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji t (Parsial)

Nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% (dua sisi) dengan df = 36 - 2 - 1 = 33 adalah 2,034. Hasil uji t disajikan pada Tabel 5. Kompetensi karyawan memperoleh t hitung 0,870 (< 2,034) dengan signifikansi 0,391 (> 0,05) sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan H1 ditolak. Responsivitas karyawan memperoleh t hitung 3,326 (> 2,034) dengan signifikansi 0,002 (< 0,05) sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan H2 diterima.

Tabel 5. Hasil Uji t dan Koefisien Regresi

| Variabel                    | B      | Std. Error | Beta  | t hitung | Sig.  | Keputusan   |
|-----------------------------|--------|------------|-------|----------|-------|-------------|
| (Konstanta)                 | 38,303 | 13,252     | -     | 2,890    | 0,007 | -           |
| Kompetensi Karyawan (X1)    | 0,147  | 0,169      | 0,130 | 0,870    | 0,391 | H1 ditolak  |
| Responsivitas Karyawan (X2) | 0,512  | 0,154      | 0,496 | 3,326    | 0,002 | H2 diterima |

Sumber: Data Olahan SPSS, 2026; variabel dependen: Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan koefisien tersebut, persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = 38,303 + 0,147 X_1 + 0,512 X_2$$

Koefisien  $X_2$  yang lebih besar (0,512) dibandingkan  $X_1$  (0,147) menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan responsivitas diikuti kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,512 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

#### 2. Uji F (Simultan) dan Koefisien Determinasi

Nilai F tabel dengan df1 = 2 dan df2 = 33 pada taraf 5% adalah 3,28. Uji F menghasilkan F hitung 6,093 (> 3,28) dengan signifikansi 0,006 (< 0,05) sehingga kompetensi dan responsivitas karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan H3 diterima (Tabel 6). Nilai R Square sebesar 0,270 dan Adjusted R Square sebesar 0,225 berarti kedua variabel independen secara bersama-sama menjelaskan 22,5% variasi kualitas pelayanan, sedangkan 77,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Tabel 6. Hasil Uji F (ANOVA)

| Sumber   | Jumlah kuadrat | df | Rata-rata kuadrat | F     | Sig.  |
|----------|----------------|----|-------------------|-------|-------|
| Regresi  | 571,471        | 2  | 285,735           | 6,093 | 0,006 |
| Residual | 1.547,502      | 33 | 46,894            |       |       |
| Total    | 2.118,972      | 35 |                   |       |       |

Sumber: Data Olahan SPSS, 2026; *R Square* = 0,270; *Adjusted R Square* = 0,225

## Pembahasan Hasil Penelitian

### Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan

Kompetensi karyawan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi ( $t = 0,870$ ;  $p = 0,391$ ). Temuan ini tidak berarti kompetensi tidak penting, dan setidaknya terdapat tiga penjelasan yang dapat dikemukakan. Pertama, karyawan telah melalui standar rekrutmen dan pelatihan yang relatif sama sehingga kompetensi berada pada level yang merata dan memadai. Variasi yang kecil membuat kompetensi sulit membedakan penilaian kualitas pelayanan secara statistik dan cenderung dianggap sudah pasti ada. Kedua, kompetensi bersifat laten dan internal sehingga lebih sulit dinilai secara objektif oleh responden. Penilaian kualitas pelayanan lebih dipengaruhi perilaku kerja yang dapat diamati langsung, seperti kecepatan, ketanggapan, dan keramahan. Ketiga, secara konseptual responsivitas sebagai perilaku nyata lebih mudah dirasakan sehingga menyerap sebagian besar pengaruh terhadap kualitas pelayanan di dalam model, meskipun korelasi kedua variabel independen sangat rendah (*Tolerance* 0,997).

Hasil ini sejalan dengan Endang et al. (2023) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, yang menemukan bahwa kompetensi pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $t$  hitung  $0,195 < t$  tabel  $2,012$ ), sedangkan motivasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan. Konsistensi pada dua instansi pelayanan publik tersebut menguatkan dugaan bahwa kompetensi baru berpengaruh nyata terhadap penilaian kualitas pelayanan apabila diwujudkan dalam perilaku kerja aktual, seperti motivasi, responsivitas, atau disiplin. Temuan ini berbeda dengan hasil Ardiansyah (2021) dan Sitorus et al. (2024) yang menemukan pengaruh signifikan kompetensi, sehingga perbedaan karakteristik objek dan responden perlu dipertimbangkan.

### Pengaruh Responsivitas Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan

Responsivitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $t = 3,326$ ;  $p = 0,002$ ). Semakin tinggi responsivitas karyawan dalam melayani peserta, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan. Responsivitas mencerminkan kemampuan dan kemauan karyawan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat dan tanggap. Respons yang sigap terhadap kebutuhan dan keluhan peserta menciptakan pengalaman layanan yang positif. Temuan ini mendukung teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menempatkan *responsiveness* sebagai salah satu dimensi utama kualitas pelayanan (Estiningtyas & Nawangsari, 2022), serta sejalan dengan Juita et al. (2025) dan Maksum et al. (2026) yang menemukan pengaruh positif responsivitas terhadap persepsi dan kualitas pelayanan. Pada konteks BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi, hasil ini sesuai dengan temuan prariset mengenai lamanya waktu tunggu klaim dan minimnya tindak lanjut pengaduan.

### Pengaruh Kompetensi dan Responsivitas Karyawan secara Simultan

Secara simultan, kompetensi dan responsivitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $F = 6,093$ ;  $p = 0,006$ ). Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,225 menunjukkan kontribusi yang tergolong sedang, sehingga masih terdapat 77,5% faktor lain yang tidak diteliti. Hasil ini menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia perlu dilakukan secara

terpadu. Kompetensi tanpa responsivitas dapat membuat pelayanan lambat dan kurang peka terhadap kebutuhan peserta, sedangkan responsivitas tanpa kompetensi dapat membuat pelayanan cepat tetapi kurang akurat. Kedua aspek tersebut perlu dikembangkan secara seimbang melalui program pengembangan SDM yang mencakup peningkatan pengetahuan dan keterampilan teknis serta pembiasaan sikap tanggap dan proaktif dalam melayani.

### Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Responden terbatas pada 36 karyawan di satu kantor cabang sehingga hasil belum tentu dapat digeneralisasikan pada kantor atau instansi lain.
2. Kualitas pelayanan dinilai oleh karyawan itu sendiri, bukan oleh peserta layanan, sehingga jawaban berpotensi dipengaruhi bias persepsi dan keinginan untuk memberikan citra diri yang baik (*social desirability bias*).
3. Model hanya memasukkan dua variabel independen dengan Adjusted  $R^2$  sebesar 22,5%, sehingga variabel lain yang secara teoretis memengaruhi kualitas pelayanan belum tercakup.

### KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi karyawan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi ( $t = 0,870$ ;  $p = 0,391$ ), sedangkan responsivitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan ( $t = 3,326$ ;  $p = 0,002$ ). Secara simultan, kompetensi dan responsivitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $F = 6,093$ ;  $p = 0,006$ ) dengan kemampuan menjelaskan variasi kualitas pelayanan sebesar 22,5% (Adjusted  $R^2 = 0,225$ ). Dengan demikian, responsivitas merupakan faktor yang lebih dominan dalam penelitian ini.

Secara praktis, BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi disarankan meningkatkan responsivitas karyawan melalui pelatihan pelayanan prima, penguatan kemampuan komunikasi, dan pembiasaan budaya kerja yang cepat, tanggap, serta solutif. Pengembangan kompetensi tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis, sertifikasi, dan pembaruan pengetahuan tentang program dan prosedur. Manajemen juga perlu mengevaluasi pelayanan secara berkala serta menindaklanjuti keluhan dan masukan peserta. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, disiplin kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja, dan transformasi digital, memperluas objek pada kantor BPJS Ketenagakerjaan di wilayah lain, melibatkan responden yang lebih banyak termasuk peserta layanan, serta mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahadi, G. D., & Zain, N. N. L. E. (2023). The simulation study of normality test using Kolmogorov-Smirnov, Anderson-Darling, and Shapiro-Wilk. 6(1). <https://doi.org/10.29303/emj.v6i1.131>
- Andianti Annaafi, & Engkus, M. I. N. (2022). Mekanisme pengaduan dan responsivitas kinerja pegawai pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung. 11(2).
- Ardiansyah, I. (2021). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan (studi kasus di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung). 12(2), 9-16.
- Cahyani, E., Nururrohmah, T., Deka, C. F., & Saleh, M. Z. (2024). The role of service quality in building customer satisfaction (a literature review). 2(4). <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i4.3300>
- Endang, Firman, A., & Fitriany. (2023). Pengaruh kompetensi, motivasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. 5(2), 84-95. <https://doi.org/10.37476/massaro.v5i2.3847>

- Estiningtyas, N. D., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya dengan analisis SERVQUAL. 9(2), 229-238.
- Fadilah, T. N., Aprilia, B., & A. S. (2025). Analisis kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Padasuka Pemerintah Kota Cimahi. 02(02).
- Forester, B. J., Khater, A. I. A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Penelitian kuantitatif: Uji reliabilitas. 4(3), 1812-1820. <https://doi.org/10.56832/edu.v4i3.577>
- Hutagaol, K. (2025). Kajian tentang uji asumsi klasik berbantuan SPSS. 8(2), 15-28. <https://doi.org/10.35974/jpd.v8i2.4173>
- Istiqom, M. N. (2025). Pengaruh kompetensi, sikap pelayanan, dan responsivitas tenaga pendidik terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Mujahidin Bandung Lor Jombang. 6(01), 99-111.
- Juita, D. E., Ritonga, N., & Levianti, R. A. (2025). Pengaruh kualitas air dan responsivitas pelayanan terhadap persepsi pengguna PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. 8(1), 1183-1197.
- Kurniawati, E., & Rindrayani, S. R. (2025). Pendekatan kuantitatif dengan penelitian survei: Studi kasus dan implikasinya. 3(1), 65-69. <https://doi.org/10.62383/sosial.v3i1.596>
- Lestari, Y. F., & Santoso, A. B. (2026). Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta. 7(3), 2327-2342. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i3>
- Maksum, F. A. P., Dwijosusilo, K., & Widyawati. (2026). Pengaruh responsive dan empathy terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. 4(1). <https://doi.org/10.54066/jupendis.v4i1.3671>
- Riani, D. (2023). Kompetensi karyawan: Analisis pengetahuan, keterampilan, nilai, konsep diri, karakteristik pribadi dan motif. 8(1), 258-270. <https://doi.org/10.23969/oikos.v8i1.12655>
- Rodliyah, M. I., & Musliyana, S. (2024). Memahami konsep kompetensi karyawan sebagai bagian dari perencanaan SDM. 4(3), 127-135. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i3.3015>
- Sitorus, D. R. H., Agustian, D., & Anggraini, T. (2024). Kompetensi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. 7(1), 240-250. <https://doi.org/10.31539/alignment.v7i1.9901>
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni. (2024). Konsep penelitian kuantitatif: Populasi, sampel, dan analisis data (sebuah tinjauan pustaka). 3(1), 1-12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1>
- Utami, Y., Rasmanna, P. M., & Khairunnisa. (2023). Uji validitas dan uji reliabilitas instrument penilaian kinerja dosen. 4(2), 21-24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>
- Yunanto, M. K., & Fitriyani, Y. (2025). Responsivitas pelayanan publik terhadap pengguna layanan rawat jalan di Puskesmas Tempel II Kabupaten Sleman. 5(2), 797-806.