



Pengaruh Sosialisasi, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Program BPJS Ketenagakerjaan Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Pegawai Informal

¹ Alfiansah Viska Anggita, ² Paningrum Destina, ³ Cahyani Retno Rusnandari
^{1,2,3}Universitas Sahid Surakarta
anggitaviskaa@gmail.com, destina.paningrum@gmail.com, rusnandari@usahidsolo.ac.id
Surakarta, 57146, Indonesia

Abstract

BPJS Employment plays a crucial role in improving the welfare of informal workers through the transformation of JAMSOSTEK under Law No. 24 of 2011. This study employs a quantitative descriptive approach with purposive sampling involving 150 online drivers in Surakarta. Data was collected through questionnaires and analyzed using SPSS. The findings indicate that socialization, accessibility, and service quality significantly influence the welfare of online drivers. Socialization enhances workers' understanding of their rights and benefits, while accessibility facilitates registration and claims. Additionally, fast and responsive service quality improves satisfaction and participation.

These three factors contribute 40.5% to informal workers' welfare, supporting the government's efforts to strengthen social protection, particularly for high-risk workers like online drivers. However, the study is limited to Surakarta and does not consider external factors such as income, working conditions, and regional policies. Future research should expand the scope by including other informal sectors and adopting qualitative methods for deeper insights. BPJS Employment should enhance digital access, service efficiency, and outreach programs to maximize benefits for informal workers. Strengthening collaboration with online platforms can further improve participation and social protection.

Keywords: *BPJS Employment, informal workers, social protection, online drivers, welfare.*

Abstrak

BPJS Ketenagakerjaan memainkan peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja informal melalui transformasi JAMSOSTEK berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik purposive sampling yang melibatkan 150 driver online di Surakarta. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesejahteraan driver online. Sosialisasi meningkatkan pemahaman pekerja tentang hak dan manfaat mereka, sementara aksesibilitas mempermudah proses pendaftaran dan klaim. Selain itu, kualitas pelayanan yang cepat dan responsif meningkatkan kepuasan dan partisipasi dalam program BPJS Ketenagakerjaan. Ketiga faktor ini memberikan kontribusi sebesar 40,5% terhadap kesejahteraan pekerja informal, mendukung upaya pemerintah dalam memperkuat perlindungan sosial, terutama bagi pekerja dengan risiko tinggi seperti driver online. Namun, penelitian ini terbatas pada wilayah Surakarta dan belum mempertimbangkan faktor eksternal seperti pendapatan, kondisi kerja, dan kebijakan daerah.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sektor informal lainnya serta menggunakan pendekatan kualitatif guna mendapatkan wawasan yang lebih mendalam. BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan akses digital, efisiensi layanan, dan program sosialisasi agar manfaat program ini lebih maksimal bagi pekerja informal. Penguatan kolaborasi dengan platform transportasi online juga dapat meningkatkan partisipasi serta perlindungan sosial bagi pekerja informal di Indonesia.

Kata kunci: *BPJS Ketenagakerjaan, pekerja informal, perlindungan sosial, driver online, kesejahteraan.*



PENDAHULUAN

Kesejahteraan tenaga kerja merupakan aspek krusial dalam pembangunan sosial dan ekonomi Indonesia. Sebagai upaya memberikan perlindungan kepada pekerja, pemerintah meluncurkan program JAMSOSTEK yang kemudian bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011. BPJS Ketenagakerjaan bertujuan melindungi seluruh pekerja Indonesia, baik di sektor formal maupun informal. Berdasarkan data Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) Februari 2024, dari 142,18 juta orang yang bekerja, sebanyak 59,17% (84,13 juta orang) bekerja di sektor informal. Persentase ini mengalami kenaikan 3,29 poin dari Agustus 2019 hingga Februari 2024, yang sebagian besar dipengaruhi oleh dampak Covid-19. Pekerja informal sering kali tidak memiliki pekerjaan tetap, tidak mendapatkan jaminan perlindungan, dan sulit mengakses keuangan, yang menimbulkan kekhawatiran. Di Surakarta, pada Agustus 2024, jumlah pekerja informal tercatat sebanyak 105,97 ribu orang, dengan 47.124 peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan kategori BPU, termasuk sekitar 3.500 driver online.

Driver online merupakan salah satu jenis pekerja informal yang menghadapi tantangan khusus, seperti ketidakpastian pendapatan dan risiko kecelakaan kerja. Meskipun mereka termasuk dalam kelompok pekerja informal, karakteristik driver online berbeda dengan jenis pekerja informal lainnya, karena memiliki fleksibilitas waktu kerja dan keterbatasan akses informasi serta perlindungan sosial. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengeksplorasi pengaruh sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terhadap kesejahteraan driver online, khususnya di Surakarta. Sosialisasi yang efektif sangat penting dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi driver online dalam program BPJS Ketenagakerjaan. Banyak dari mereka yang belum sepenuhnya memahami manfaat dari program ini, yang mengakibatkan rendahnya partisipasi. Sosialisasi yang jelas mengenai hak dan kewajiban peserta, manfaat program, prosedur pendaftaran, serta mekanisme klaim perlu dilakukan untuk meningkatkan partisipasi mereka.

Aksesibilitas juga menjadi aspek yang krusial, terutama bagi driver online yang memiliki keterbatasan waktu dan jam kerja. Meskipun BPJS Ketenagakerjaan telah menyediakan layanan digital melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) untuk memudahkan akses layanan seperti pengecekan saldo, pendaftaran, dan pengajuan klaim, masih ada kendala seperti kurangnya keterampilan digital, minimnya informasi tentang fasilitas pelayanan, dan ketidaktahuan mengenai cara mendapatkan layanan. Dalam hal ini, BPJS Ketenagakerjaan perlu mengambil langkah proaktif dengan mengatur pendaftaran massal, bekerja sama dengan platform digital, dan membentuk komunitas *driver online*.

Kualitas pelayanan juga menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pekerja informal terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Ketika *driver online* mengalami kecelakaan kerja dan mengajukan klaim, mereka berharap proses tersebut berjalan dengan lancar dan cepat. Pengalaman positif dalam proses klaim akan meningkatkan persepsi mereka terhadap program ini dan memotivasi mereka untuk terus berpartisipasi serta merekomendasikan layanan kepada rekan-rekannya. Pelayanan yang efisien akan membuat *driver online* merasa lebih aman dan terlindungi dalam menjalankan pekerjaan mereka, serta lebih percaya diri bahwa jika terjadi risiko kerja, mereka akan mendapatkan bantuan dengan cepat dan tepat.

Penelitian sebelumnya banyak yang telah mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan program jaminan sosial, namun sebagian besar fokus pada pekerja sektor formal atau pekerja informal dengan akses yang lebih mudah ke layanan. Penelitian oleh Khofifah *et al.* (2023) menunjukkan bahwa sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif terhadap



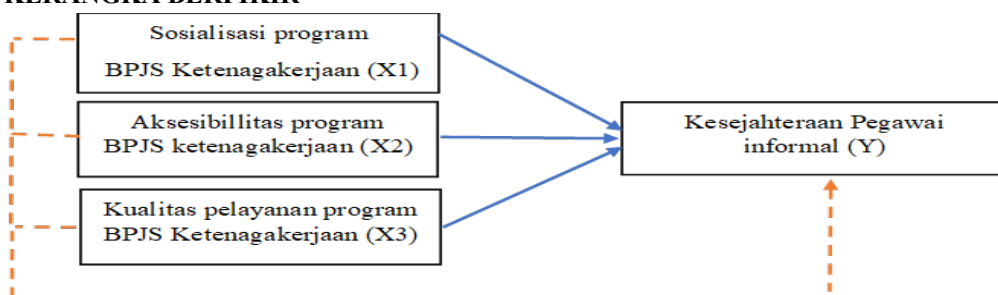
pemahaman dan partisipasi pekerja, namun penelitian ini memfokuskan pada pekerja sektor formal dan tidak mencakup pekerja informal dengan karakteristik yang lebih terisolasi seperti driver online. Penelitian Farida (2013) mengenai aksesibilitas layanan publik menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif terhadap tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Namun, penelitian ini tidak mengkaji penggunaan aplikasi digital seperti JMO yang sangat relevan untuk meningkatkan aksesibilitas bagi pekerja informal dengan kerja fleksibel seperti driver online.

Tjiptono (2012) dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, tetapi penelitian ini lebih menyoroti sektor formal dan belum menggali secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan diterima oleh pekerja informal dengan tantangan akses yang lebih besar. Nisa' & Admaja (2021) terkait transformasi JAMSOSTEK menjadi BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan bahwa program ini berpengaruh positif terhadap kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Namun, penelitian ini belum menilai secara khusus bagaimana program ini dapat menjangkau pekerja informal yang memiliki kendala aksesibilitas yang lebih besar, seperti driver online, yang sering kali memiliki keterbatasan dalam informasi dan aksesibilitas.

Juwita *et al.* (2024) dalam penelitiannya mengenai driver online menunjukkan bahwa perkembangan teknologi dan kemudahan akses berpengaruh positif terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi online, tetapi tidak mengkaji secara mendalam dampak BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kesejahteraan driver online. Penelitian ini mengisi gap dalam literatur yang ada dengan berfokus pada pengaruh sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kesejahteraan driver online, yang merupakan kelompok pekerja informal dengan karakteristik yang sangat spesifik dan memiliki tantangan dalam mengakses perlindungan sosial. Penelitian ini juga memberikan kontribusi baru dengan menilai peran aplikasi JMO dalam meningkatkan aksesibilitas bagi pekerja informal yang memiliki waktu kerja fleksibel dan sering kali kesulitan dalam mengakses layanan jaminan sosial.

Selain itu, penelitian ini memperluas teori yang ada mengenai jaminan sosial dengan memasukkan variabel baru yang belum diteliti secara mendalam, yaitu driver online, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesejahteraan mereka. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai cara-cara yang dapat ditempuh oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan partisipasi dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi pekerja informal, terutama mereka yang terisolasi dan memiliki keterbatasan dalam mengakses informasi dan layanan.

KERANGKA BERFIKIR



Keterangan :

Pengaruh persial : —————>

Pengaruh simultan : - - - - ->



Kerangka pemikiran penelitian ini dirancang untuk memahami pengaruh antar variabel yang telah ditentukan, dengan hipotesis sebagai berikut:

Berdasarkan penelitian Orias, (2023) dan Anjelica *et al.* (2017), sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan telah memberikan pemahaman baru kepada masyarakat mengenai pentingnya perlindungan sosial, yang mendorong peningkatan kesadaran dan partisipasi mereka dalam program tersebut. Namun, Aseandi (2024) menyarankan bahwa sosialisasi perlu diperkuat dengan memperluas kerja sama dengan media dan sektor mitra yang lebih luas, terutama yang terhubung langsung dengan komunitas pekerja informal.

Kesimpulan Hipotesis 1: Sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (driver online) di Surakarta.

Penelitian oleh Putri & Ikaningtyas (2024) menunjukkan bahwa aksesibilitas aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dapat mempermudah penggunaan layanan BPJS Ketenagakerjaan, yang berkontribusi pada partisipasi pekerja informal. Namun, Pradiya *et al.*, (2024) menunjukkan kendala dalam aksesibilitas aplikasi JMO, seperti ukuran font yang kecil dan sulit dibaca, yang mengurangi efektivitas aplikasi untuk pekerja informal, terutama yang memiliki keterbatasan dalam keterampilan digital.

Kesimpulan Hipotesis 2: Aksesibilitas program BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (driver online) di Surakarta, meskipun ada kendala teknis yang perlu diatasi.

Penelitian oleh Marhenta *et al.* (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, yang pada gilirannya berpengaruh pada peningkatan kesejahteraan. Sombinng (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kondisi pekerja informal. Namun, Estiningtyas & Nawangsari, (2022) mencatat perlunya perbaikan pada fasilitas pelayanan, pelatihan, dan evaluasi agar kualitas pelayanan dapat lebih maksimal.

Kesimpulan Hipotesis 3: Kualitas pelayanan program BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (driver online) di Surakarta, namun perlu ada peningkatan dalam kualitas pelayanan.

Sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan program BPJS Ketenagakerjaan secara simultan berpengaruh positif terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (driver online) di Surakarta. Mengingat pentingnya ketiga faktor—sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan—dalam mendukung partisipasi pekerja informal dalam program BPJS Ketenagakerjaan, hipotesis ini mengusulkan bahwa ketiga variabel ini memiliki pengaruh yang saling mendukung untuk meningkatkan kesejahteraan driver online. Kombinasi dari ketiganya akan menciptakan pemahaman yang lebih baik, kemudahan akses, dan pengalaman pelayanan yang memadai, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan pekerja informal.

Kesimpulan Hipotesis 4: Sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan program BPJS Ketenagakerjaan secara simultan berpengaruh positif terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (driver online) di Surakarta.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan pengaruh sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terhadap kesejahteraan pegawai informal, khususnya driver online di Surakarta. Teknik purposive sampling dipilih karena driver online yang terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan di Surakarta merupakan populasi yang relevan dan memiliki karakteristik unik sebagai pekerja informal yang berisiko tinggi (Susanti, 2016). Jumlah responden yang dipilih sebanyak 150



orang dianggap cukup representatif untuk memperoleh gambaran yang memadai tentang kondisi pekerja informal ini.

Kriteria inklusi meliputi pekerja informal yang terdaftar sebagai driver online di Surakarta dan bersedia mengisi kuesioner. Sedangkan kriteria eksklusi adalah pekerja informal yang tidak terdaftar sebagai peserta BPJS atau yang menolak berpartisipasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara fisik dan online menggunakan *Google Form*.

Sebelum penyebaran, kuesioner diuji validitasnya menggunakan *corrected item-total correlation* dan reliabilitasnya dengan Cronbach's Alpha (Jannah et al., 2017). Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh instrumen valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 25 dengan mengimplementasikan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), serta uji hipotesis menggunakan regresi linear berganda untuk mengidentifikasi pengaruh sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kesejahteraan pegawai informal di Surakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas Variabel X1 (Sosialisasi)

Item	Nilai <i>corrected item-total correlation</i> / r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
P1	0,482	0,1603	Valid
P2	0,471	0,1603	Valid
P3	0,529	0,1603	Valid
P4	0,444	0,1603	Valid
P5	0,462	0,1603	Valid
P6	0,453	0,1603	Valid
P7	0,479	0,1603	Valid
P8	0,442	0,1603	Valid
P9	0,476	0,1603	Valid
P10	0,440	0,1603	Valid

(sumber : Hasil Data SPSS Versi 25, 2025)

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa semua pertanyaan pada variabel sosialisasi dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai *corrected item-total correlation* (r_{hitung}) dari setiap item yang lebih besar daripada r_{tabel} , yaitu 0,1603. Sehingga, seluruh pertanyaan pada variabel ini dapat digunakan dalam analisis.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel X2 (Aksesibilitas)

Item	Nilai <i>corrected item-total correlation</i> / r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
P1	0,456	0,1603	Valid
P2	0,636	0,1603	Valid
P3	0,504	0,1603	Valid
P4	0,460	0,1603	Valid
P5	0,538	0,1603	Valid
P6	0,498	0,1603	Valid
P7	0,599	0,1603	Valid
P8	0,712	0,1603	Valid

(sumber : Hasil Data SPSS Versi 25, 2025)



Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa semua pertanyaan pada variabel Aksesibilitas dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai corrected item-total correlation (r_{hitung}) dari setiap item yang lebih besar daripada r_{tabel} , yaitu 0,1603. Dengan demikian, seluruh pertanyaan pada variabel ini dapat digunakan dalam analisis.

Tabel 3. Uji Validitas Variabel X3 (Kualitas Pelayanan)

Item	Nilai correlcteld itelm total correllation/ r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
P1	0,446	0,1603	Valid
P2	0,467	0,1603	Valid
P3	0,562	0,1603	Valid
P4	0,449	0,1603	Valid
P5	0,599	0,1603	Valid
P6	0,467	0,1603	Valid
P7	0,512	0,1603	Valid
P8	0,487	0,1603	Valid
P9	0,621	0,1603	Valid
P10	0,547	0,1603	Valid

(sumber : Hasil Data SPSS Versi 25, 2025)

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa semua pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai corrected item-total correlation (r_{hitung}) dari setiap item yang lebih besar daripada r_{tabel} , yaitu 0,1603. Dengan demikian, seluruh pertanyaan pada variabel ini dapat digunakan dalam analisis

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Y (Kesejahteraan pegawai informal)

Item	Nilai correlcteld itelm total correllation/ r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
P1	0.416	0,1603	Valid
P2	0.585	0,1603	Valid
P3	0.558	0,1603	Valid
P4	0.608	0,1603	Valid
P5	0.639	0,1603	Valid
P6	0.533	0,1603	Valid
P7	0.511	0,1603	Valid
P8	0.632	0,1603	Valid

(sumber : Hasil Data SPSS Versi 25, 2025)

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa semua pertanyaan pada variabel Kesejahteraan pegawai informal dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai corrected item-total correlation (r_{hitung}) dari setiap item yang lebih besar daripada r_{tabel} , yaitu 0,1603. Dengan demikian, seluruh pertanyaan pada variabel ini dapat digunakan dalam analisis.



2. Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas variabel Sosialisasi, Aksesibilitas, Kualitas Pelayanan, Kesejahteraan pegawai informal

Variabel	<i>Cronboch's Alpha</i>	Nilai Alpha	keterangan
Sosialisasi	0,603	0,60	Reliabel
Aksesibilitas	0,678	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,694	0,60	Reliabel
Kesejahteraan pegawai informal	0,684	0,60	Reliabel

(sumber : Hasil Data SPSS Versi 25, 2025)

Berdasarkan data pada tabel 5 di atas, seluruh pertanyaan pada variabel sosialisasi, aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan kesejahteraan pegawai informal memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut: sosialisasi (0,603), aksesibilitas (0,781), kualitas pelayanan (0,694), dan kesejahteraan pegawai informal (0,687). Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan dapat dipercaya untuk mengukur keempat variabel tersebut.

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,07762513
Most Extreme Differences	Absolute	,046
	Positive	,039
	Negative	-,046
Test Statistic		,046
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai signifikansi 0,200 > 0,05 yang menunjukkan data berdistribusi normal.



b) Uji Multikolinieritas

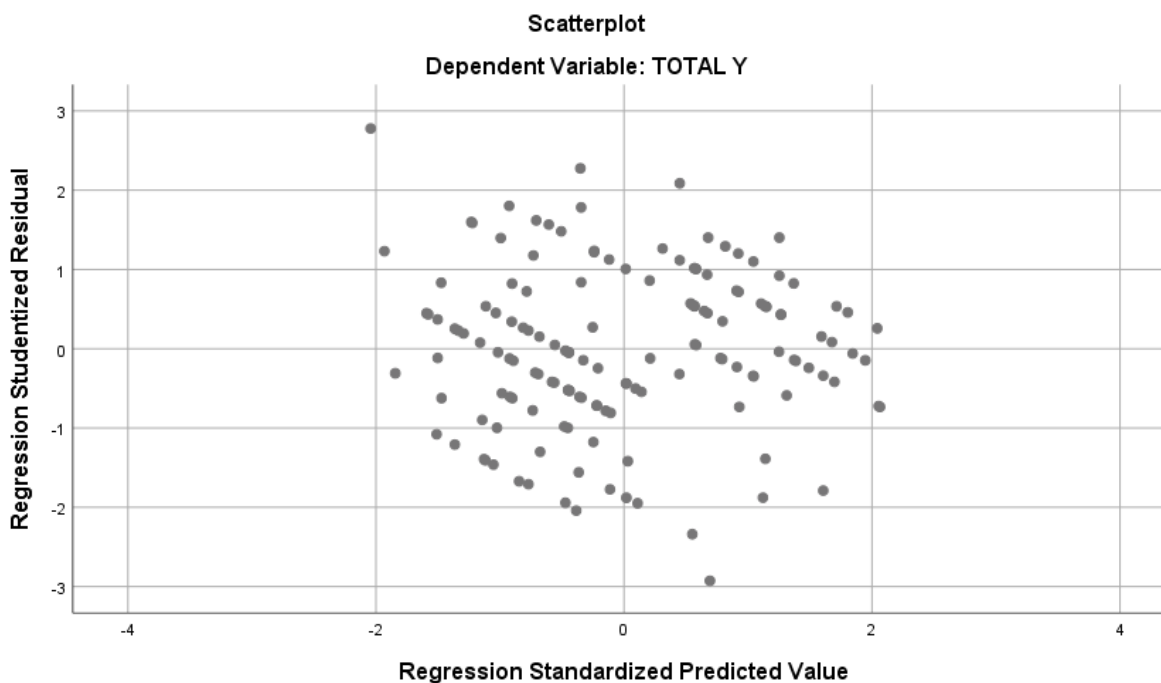
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,859	3,290		,261	,795		
	TOTAL X1	,209	,057	,235	3,654	,000	,967	1,034
	TOTAL X2	,204	,060	,234	3,413	,001	,847	1,181
	TOTAL X3	,393	,061	,437	6,432	,000	,864	1,158

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Hasil menunjukkan nilai tolerance untuk X1 (0,967), X2 (0,847), dan X3 (0,864) > 0,100 serta nilai VIF X1 (1,034), X2 (1,181), X3 (1,158) < 10,00. Hal ini mengindikasikan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

c) Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang ditunjukkan pada scatter plot, terlihat bahwa titik-titik residual tersebar secara acak di sekitar angka 0 pada sumbu Y, tanpa membentuk pola yang sistematis atau terstruktur. Penyebaran titik residual yang tidak membentuk pola tertentu ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Artinya, varians residual tetap konstan sepanjang rentang prediksi, yang merupakan asumsi penting dalam regresi linear. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengalami heteroskedastisitas, dan asumsi mengenai kesamaan varians residual (homoskedastisitas) terpenuhi.



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,864	1,985		2,451	,015
	TOTAL X1	-,034	,035	-,082	-,991	,323
	TOTAL X2	-,051	,036	-,126	-1,420	,158
	TOTAL X3	-,002	,037	-,006	-,063	,950

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hasil menunjukkan nilai sig X1 (0,323), X2 (0,158), dan X3 (0,950) > 0,05 maka disimpulkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,859	3,290		,261	,795
	TOTAL X1	,209	,057	,235	3,654	,000
	TOTAL X2	,204	,060	,234	3,413	,001
	TOTAL X3	,393	,061	,437	6,432	,000

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Persamaan regresi yang diperoleh:

$$Y = 0,859 + 0,209X_1 + 0,204X_2 + 0,393X_3$$

Interpretasi:

- 1) Konstanta 0,859 menunjukkan nilai kesejahteraan pegawai informal ketika semua variabel independen bernilai nol
- 2) Koefisien X₁ (0,209) menunjukkan setiap peningkatan sosialisasi akan meningkatkan kesejahteraan sebesar 0,187 satuan
- 3) Koefisien X₂ (0,204) menunjukkan setiap peningkatan aksesibilitas akan meningkatkan kesejahteraan sebesar 0,242 satuan
- 4) Koefisien X₃ (0,393) menunjukkan setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kesejahteraan sebesar 0,393 satuan.



5. Pengujian Hipotesis
 a) Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,859	3,290		,261	,795
	TOTAL X1	,209	,057	,235	3,654	,000
	TOTAL X2	,204	,060	,234	3,413	,001
	TOTAL X3	,393	,061	,437	6,432	,000

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Berdasarkan hasil uji t di atas, diketahui bahwa:

1. Sosialisasi (X1): t hitung (3,654) > t tabel (1,97635) dengan sig. 0,081, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan
2. Aksesibilitas (X2): t hitung (3,413) > t tabel (1,97635) dengan sig. 0,000, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan
3. Kualitas Pelayanan (X3): t hitung (6,432) > t tabel (1,97635) dengan sig. 0,000, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan

b) Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	460,678	3	153,559	34,858	,000 ^b
	Residual	643,162	146	4,405		
	Total	1103,840	149			

a. Dependent Variable: TOTAL Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL X3, TOTAL X1, TOTAL X2

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas didapatkan nilai F hitung (34,858) > F tabel (2,67) dengan sig. 0,000 menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesejahteraan pegawai informal.

c) Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,646 ^a	,417	,405	2,099

a. Predictors: (Constant), TOTAL X3, TOTAL X1, TOTAL X2

Berdasarkan hasil analisis di atas di peroleh persentase keragaman variabel jumlah pengeluaran (Y) yang dapat di jelaskan oleh variabel Sosialisasi (X1), Aksesibilitas (X2). Dan Kualitas pelayanan (X3) adalah 40,5% sedangkan 59,5% sisanya dijelaskan variabel lain di luar model regresi (pendapatan, kualitas kerja, standar keamanan).



B. Pembahasan

1. Pengaruh Sosialisasi terhadap Kesejahteraan Pegawai Informal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sosialisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesejahteraan pegawai informal. Sosialisasi yang efektif meningkatkan pemahaman pekerja informal mengenai manfaat program BPJS Ketenagakerjaan, yang pada gilirannya meningkatkan partisipasi mereka dalam program tersebut. Hal ini konsisten dengan teori komunikasi yang menyatakan bahwa pemahaman yang baik mengenai manfaat sosial akan meningkatkan partisipasi dalam program tersebut (Effendy, 2008).

2. Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kesejahteraan Pegawai Informal

Aksesibilitas yang baik juga berpengaruh signifikan terhadap kesejahteraan pekerja informal. Kemudahan dalam pendaftaran, pembayaran iuran, dan pengajuan klaim mempermudah partisipasi mereka dalam BPJS Ketenagakerjaan. Meskipun demikian, kendala dalam akses digital, seperti ukuran font yang kecil pada aplikasi JMO, perlu diatasi untuk memastikan aplikasi ini dapat diakses oleh semua pekerja informal, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi (Pradiya et al., 2024).

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesejahteraan Pegawai Informal

Kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terbesar terhadap kesejahteraan pegawai informal, dengan koefisien regresi 0,358. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, seperti kecepatan proses klaim dan keramahan petugas, memberikan dampak substantial terhadap peningkatan kesejahteraan driver online di Surakarta.

3. Pengaruh Simultan Sosialisasi, Aksesibilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kesejahteraan Pegawai Informal

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kesejahteraan pegawai informal. Proses klaim yang cepat dan responsif, serta pelayanan yang ramah dan efisien, meningkatkan kepuasan pekerja informal terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian Marhenta et al. (2018) mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan partisipasi pengguna dalam program jaminan sosial.

4. Pengaruh Simultan Sosialisasi, Aksesibilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kesejahteraan Pegawai Informal

Secara simultan, ketiga faktor ini memberikan kontribusi signifikan terhadap kesejahteraan pegawai informal. Hasil regresi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki kontribusi terbesar, diikuti oleh Sosialisasi dan Aksesibilitas. Temuan ini mendukung pandangan bahwa kombinasi dari ketiga faktor ini sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja informal, terutama driver online di Surakarta. Namun, faktor lain seperti pendapatan, kondisi kerja, dan kebijakan lokal juga dapat mempengaruhi kesejahteraan yang perlu diteliti lebih lanjut di penelitian berikutnya.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain cakupan penelitian yang terbatas hanya pada driver *online* di Surakarta. Hasil penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya menggambarkan situasi pekerja informal di daerah lain. Selain itu, faktor eksternal lainnya seperti pendapatan, keamanan kerja, dan kebijakan pemerintah daerah yang lebih luas juga mempengaruhi kesejahteraan pegawai informal, namun tidak dianalisis dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan faktor-faktor eksternal ini dan memperluas sampel penelitian untuk mencakup berbagai sektor pekerja informal di Indonesia.



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi (X1), aksesibilitas (X2), dan kualitas pelayanan (X3) program BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesejahteraan pekerja informal, khususnya driver online di Surakarta. Sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman pekerja mengenai manfaat program, aksesibilitas yang memudahkan pendaftaran dan klaim, serta kualitas pelayanan yang cepat dan efisien memberikan dampak yang besar terhadap kesejahteraan mereka. Secara keseluruhan, ketiga faktor ini bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 40,5% dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja informal.

Hasil ini memberikan implikasi praktis yang menunjukkan pentingnya BPJS Ketenagakerjaan dalam memperkuat perlindungan sosial bagi sektor informal. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, termasuk terbatasnya cakupan penelitian pada driver online di Surakarta, yang mungkin tidak sepenuhnya menggambarkan kondisi pekerja informal di daerah lain.

SARAN

Rekomendasi kebijakan berdasarkan temuan dalam penelitian ini, ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja informal, khususnya driver online. Pertama, sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan harus lebih masif dan mudah dijangkau. Mengingat mayoritas pekerja informal, terutama driver online, lebih banyak beraktivitas melalui platform digital, sosialisasi yang memanfaatkan aplikasi, video tutorial, atau media sosial bisa menjadi cara yang efektif. Penyampaian informasi yang mudah dipahami akan membantu mereka mengerti lebih dalam tentang manfaat dan cara bergabung dalam program ini. Selain itu, aksesibilitas layanan perlu ditingkatkan. Mengingat kesibukan pekerja informal yang memiliki jadwal yang tidak teratur, BPJS Ketenagakerjaan perlu mempertimbangkan untuk memperpanjang jam operasional atau memanfaatkan teknologi untuk mempermudah proses pendaftaran dan klaim.

Peningkatan kualitas pelayanan juga menjadi kunci utama. BPJS Ketenagakerjaan harus memastikan bahwa setiap proses klaim dapat diproses dengan cepat dan responsif terhadap kebutuhan pekerja informal. Agar pelayanan semakin optimal, penting untuk memberikan pelatihan berkala kepada petugas dan memperbaiki infrastruktur pelayanan. Dengan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien, pekerja informal akan merasa lebih dihargai dan didukung oleh sistem perlindungan sosial ini.

Saran untuk penelitian selanjutnya, pada penelitian ini sudah memberikan gambaran penting tentang bagaimana sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kesejahteraan driver online, namun tentu saja masih banyak ruang untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini hanya berfokus pada Surakarta, sementara masih banyak pekerja informal di daerah lain yang mungkin menghadapi tantangan berbeda dalam mengakses program BPJS Ketenagakerjaan. Oleh karena itu, penelitian yang melibatkan lebih banyak daerah dan sektor informal lainnya, seperti pedagang kaki lima atau buruh bangunan, akan memberikan perspektif yang lebih lengkap mengenai masalah ini.

Selain itu, faktor eksternal yang mungkin mempengaruhi kesejahteraan pekerja informal, seperti pendapatan, kondisi kerja, dan kebijakan daerah, juga perlu diperhatikan dalam penelitian berikutnya. Dengan demikian, penelitian lebih lanjut dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik dan mendalam tentang apa yang benar-benar dibutuhkan oleh pekerja informal untuk meningkatkan kesejahteraan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjelica, S., Mingkid, E., & Rondonuwu, S. A. (2017). Manfaat Sosialisasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan bagi Masyarakat Di Kecamatan Sario. *E-Jurnal "Acta Diurna" Volume VI. NO.1. Tahunn 2017, VI(1)*, 18.
- Aseandi, R. (2024). Sosialisasi manfaat bpjs ketenagakerjaan bagi pekerja mandiri dalam meningkatkan keselamatan kerja pada masyarakat pekan sawah kecamatan sei bingai kabupaten langkat. *Communnity Development Journal*, 5(1), 1661–1665.
- Effendy, O. U. (2008). Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek. In T. Surjaman (Ed.), *Komunikasi dalam sebuah organisasi*. PT.Remaja Roskarya.
- Estiningtyas, N. D., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya Dengan Analisis Servqual. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 229. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i2.7980>
- Farida, U. (2013). Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Karakteristik Sosial Ekonomi Masyarakat Pedesaan Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal. *Jurnal Wilayah Dan Lingkungan*, 1(1), 49. <https://doi.org/10.14710/jwl.1.1.49-66>
- Jannah, K. A. M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Ardiawan, T. M. K. N., & Sari, M. E. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May).
- Juwita, K., Rosalia, U., & Permatasari, I. D. (2024). *Motivasi dan Fleksibilitas kerja Driver online*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Khofifah, N., Bakhri, S., & Wahyudi, I. (2023). *Peran Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Dalam Kesejahteraan Pekerja Di Masa Mendatang Pada Program BPJS Ketenagakerjaan*. November, 327–334.
- Marco Orias. (2023). Sosialisasi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) Bagi Masyarakat Desa Ploso Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo Marco. *Jurnal PADI – Pengabdian MAsyarakat Dosen Indonesia*, 6(P-ISSN: 2621– 3524 e-ISSN: 2621–3524), 21–26.
- Marhenta, Y. B., Satibi, S., & Wiedyaningsih, C. (2018). The Effect of BPJS Service Quality Level and Patient Characteristics to Patient Satisfaction in Primary Health Facilities. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 8(1), 18. <https://doi.org/10.22146/jmpf.34438>
- Nisa' & Admaja. (2021). Strategi Komunikasi Pemasaran Guna Meningkatkan Loyalitas Konsumen Kepesertaan Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Magelang. *Creatif Research Management Journal*, 4, 13–24.
- Pradiya, N. P., Rudiana, R., & Nuryanto, Y. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Peserta Jaminan Sosial Tenaga Kerja Di Kabupaten Bandung Tahun 2023. *Jdp (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 7(2), 290–303. <https://doi.org/10.36341/jdp.v7i2.4999>
- Putri, H. A., & Ikaningtyas, M. (2024). *Efektivitas Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto*. 3(2), 116–121.
- Sombinng, lestari. (2024). *Manfaat Program Layanan BPJS Ketenagakerjaan Bagi Kesejahteraan Masyarakat (Magang Mitra USU di BPJS Ketenagakerjaan Medan Kota)*. 3(3), 322–327. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v3i3.3883>
- Susanti, L. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kajian Teoretik & Praktik Dilengkapi Desain, Proses, Dan Hasil Penelitian. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2012). *Pemasaran strategi* (2nd ed.). Yogyakarta:Andi.