

**LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN LAYANAN BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG SURABAYA RUNGKUT**

TUGAS AKHIR



Oleh:

Aryanti Eka Nurwahyuni

NIM: 151910813007

PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN PEMASARAN

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 3 November 2022
Penulis



Aryanti Eka Nurwahyuni
151910813007

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN LAYANAN BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG SURABAYA RUNGKUT**

TUGAS AKHIR

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Bidang
Manajemen Pemasaran

Pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

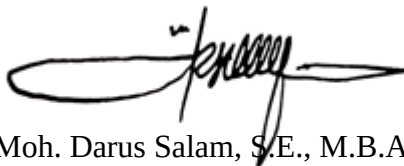
Oleh:

Aryanti Eka Nurwahyuni

NIM. 151910813007

Disetujui oleh:

Pembimbing



Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A

NIP. 198705012018083101

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas akhir ini telah diujikan dan disahkan dihadapan komisi penguji

Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

Departemen : Bisnis

Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga

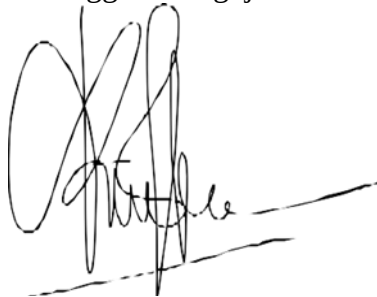
Hari/Tanggal : Senin, 12 Desember 2022

Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Rapat Pimpinan II

Panitia penguji terdiri dari:

Anggota Penguji I



Rizka Miladiah Ervanty, S.E., M.SM.
NIP. 198101272015043201

Anggota Penguji II



Damar Kristianto, S.E., M.SM
NIP. 198905022018083101

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberi rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SURABAYA RUNGKUT”** dapat diselesaikan dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan saran, bantuan, bimbingan dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Ma’aruf, drh., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
2. Ibu Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc selaku Koordinator Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Bapak Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir atas segala bimbingan dan arahan serta saran yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen DIII-Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.

5. Mbak Nisrina Nursakinah selaku Sekertaris Unit Kerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut dan Mbak Nadira Puspita selaku Penata Madya SDM BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut yang telah memberikan izin melakukan magang dan penelitian.
6. Mbak Intan, Mas Barry, Mas Wisnu, Mbak Nidia, Mas Bangkit, Mas Riski, Pak Ibnu, Pak Kelono, Pak Gatot yang telah membuat suasana magang menjadi menyenangkan.
7. Seluruh staf dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut dengan segala bantuan selama menjalankan kegiatan magang dan penelitian.
8. Bapak, Ibu dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan doa.
9. Fristika Amelia selaku teman penulis yang memberikan dorongan semangat, motivasi dan bersedia menjadi tempat keluh kesah bagi penulis.
10. Mega, Anisa, Tiara, Alfina, Sherly, selaku teman penulis yang telah memberikan dorongan semangat, motivasi, dan menjadi tempat curhat terbaik bagi penulis.
11. Seluruh teman-teman prodi DIII Manajemen Pemasaran yang telah menemani penulis selama 3 tahun.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, yang secara tidak langsung membantu kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kekurangan tersebut dan menerima segala kritik dan saran yang membangun. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan wawasan luas bagi pembaca.

Surabaya, 3 November 2022

Aryanti Eka Nurwahyuni

ABSTRAK

**LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN LAYANAN BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG SURABAYA RUNGKUT**

OLEH

ARYANTI EKA NURWAHYUNI

BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, sehingga kepuasan konsumen peserta sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan perusahaan itu sendiri. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melihat bagaimana kualitas layanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut. Oleh karena itu, perlu dilakukan survei mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut yang dimana dapat dijadikan acuan bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut dalam hal mengembangkan perusahaan dalam bidang pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Kuesioner dibagikan kepada peserta *offline* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut yang diisi oleh 100 peserta (sampel) dengan teknik sampel yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut memperoleh hasil rata-rata sebesar 3,45 yang termasuk berkategori “Sangat Baik”. Hal tersebut berpengaruh pada kepuasan peserta dengan memiliki hasil rata-rata 3,44 yang termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memperoleh nilai sebesar 86,2 yang termasuk berkategori “Sangat Baik”.

Kata Kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta, IKM

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN	7
1.4 MANFAAT PENELITIAN	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 PELAYANAN	9
2.2 PELAYANAN PUBLIK	9
2.3 KUALITAS LAYANAN	14
2.4 KEPUASAN PELANGGAN	17
2.5 BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL	19
BAB III	26
METODE PENELITIAN	26
3.1 TEMPAT DAN WAKTU PELAKSANAAN	26
3.2 BAHAN DAN ALAT	28
3.3 KERANGKA BERPIKIR	29
3.4 METODE PENELITIAN	30
3.5 SUMBER DATA	30
3.6 POPULASI DAN SAMPEL	31
3.7 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	33
3.8 TEKNIK ANALISA DATA	37
3.9 UJI INSTRUMEN	39
3.10 SKALA PENGUKURAN	40
3.11 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	43
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54

4.1	BPJS KETENAGAKERJAAN	54
4.2	HASIL UJI VALIDITAS	55
4.3	HASIL UJI RELIABILITAS	56
4.4	HASIL STATISTIK	56
BAB V.....		85
SIMPULAN DAN SARAN		85
5.1	SIMPULAN.....	85
5.2	SARAN	87
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN.....		90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut	55
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4.4 Variabel X1.1	58
Gambar 4.5 Fasilitas Ruang Tunggu.....	59
Gambar 4.6 Variabel X1.2	60
Gambar 4.7 Parkir Motor BPJS Ketenagakerjaan	60
Gambar 4.8 Parkir BPJS Ketenagakerjaan.....	61
Gambar 4.9 Variabel X1.3	62
Gambar 4.10 Gedung BPJS Ketenagakerjaan.....	62
Gambar 4.11 Variabel X2.1	63
Gambar 4.12 Variabel X2.2	64
Gambar 4.13 Variabel X2.3	66
Gambar 4.14 Variabel X3.1	67
Gambar 4.15 Variabel X3.2	68
Gambar 4.16 Variabel X3.3	69
Gambar 4.17 Variabel X4.1	70
Gambar 4.18 Variabel X4.2	72
Gambar 4.19 Variabel X4.3	73
Gambar 4.20 Variabel X5.1	74
Gambar 4.21 Variabel X5.2	75
Gambar 4.22 Variabel X5.3	76
Gambar 4.23 Melayani Peserta BPJS Ketenagakerjaan.....	77
Gambar 4.24 Variabel Y1	79
Gambar 4.25 Variabel Y2	80
Gambar 4.26 Variabel Y3	80
Gambar 4.27 Variabel Y4	81

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Tugas Akhir	26
Tabel 3.2 Uji Validitas Awal	34
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Awal.....	35
Tabel 3.4 Kriteria Penafsiran Jawaban Responden.....	41
Tabel 3.5 Kriteria Penafsiran Responden Berdasarkan IKM.....	42
Tabel 3.6 Persamaan Indikator IKM dengan SERQUAL	43
Tabel 3.7 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tabulasi Data Lima Dimensi Kualitas Layanan	78
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tabulasi Data Kepuasan Peserta	82
Tabel 4.5 Tabulasi Data Berdasarkan IKM	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	90
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden	95
Lampiran 3 Perhitungan IKM	97
Lampiran 4 Kartu Bimbingan TA	98

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Asuransi adalah suatu perjanjian dimana penanggung oleh penerima premi mengikatkan diri kepada tertanggung untuk membebaskan dirinya dari kerugian yang diakibatkan oleh kehilangan, atau tidak adanya keuntungan yang diharapkan tanpa akan menderita karena suatu kejadian yang tidak terduga (Emmy Pangaribuan dalam Sinaga dkk, 2019). Asuransi tidak dapat menghilangkan risiko terjadinya peristiwa yang tidak terduga, tetapi asuransi mengurangi dampak kerugian yang muncul dari peristiwa yang terjadi.

Menurut Darmawi (2004:4) manfaat asuransi antara lain melindungi risiko investasi, sebagai sumber dana investasi, menyediakan layanan *professional*, mendorong pencegahan kerugian, membantu pemeliharaan kesehatan. Terdapat beberapa jenis asuransi yang ada di Indonesia yaitu, asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi pendidikan, asuransi kepemilikan rumah dan properti, asuransi kendaraan, asuransi umum, asuransi bisnis, dan asuransi kredit, asuransi kelautan, asuransi perjalanan. (Cermati.com, 2022 diakses 20 April 2022).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jaminan sosial. Sebelum bernama BPJS Ketenagakerjaan, badan jaminan sosial ini memiliki nama PT Jamsostek (Persero). Pembentukannya dilandasi dari Undang-Undang

dan Peraturan Menteri, di antaranya UU No.33/1947 juncto (jo) UU No.2/1951 tentang Kecelakaan Kerja. Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo dan PMP No. 8/1956 tentang Pengaturan Bantuan untuk Usaha Penyelenggaraan Kesehatan Buruh, PMP No.15/1957 tentang Pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang Pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), UU No.14 Tahun 1969 tentang Pokok-Pokok Tenaga Kerja.

Tahun 2011, Jamsostek kemudian berubah nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan yang ditetapkan berdasarkan UU No.24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Dalam undang-undang tadi disebutkan BPJS telah menjadi Badan Hukum Publik, dan menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, dan JHT yang bermanfaat bagi pekerja dan keluarga pekerja. BPJS Ketenagakerjaan memiliki 4 program utama, yaitu

a. Jaminan Kematian (JKM)

Program Jaminan Kematian (JKM) memberikan manfaat berupa uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja yang bertujuan untuk membantu meringankan beban keluarga.

b. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) merupakan perlindungan atas risiko kecelakaan kerja yang dapat dialami oleh pekerja pada saat

bekerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat bekerja.

c. Jaminan Hari Tua (JHT)

Program Jaminan Hari Tua (JHT) memberikan manfaat uang tunai dari nilai akumulasi iuran yang ditambahkan dari hasil pengembangan yang diberikan ketika peserta mencapai umur 56 tahun, cacat total tetap, meninggal dunia.

d. Jaminan Pensiun (JP)

Program Jaminan Pensiun (JP) memberikan manfaat yang diberikan sebagai pengganti penghasilan apabila peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

Jumlah peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan pada 31 Desember 2021 mencapai 30,66 juta orang dengan kategori 20,8 juta orang penerima upah, 6,3 juta orang jasa konstruksi, dan 3,6 juta orang bukan penerima upah (Annur, 2022).

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut merupakan salah satu kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia dengan tujuan mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan bagi seluruh pekerja Indonesia. Adapun yang termasuk peserta BPJS Ketenagakerjaan yaitu, Pekerja Penerima Upah (PU), Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU), Jasa Konstruksi (Jakon), Pekerja Migran Indonesia (PMI).

Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, sehingga kepuasan konsumen peserta sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan perusahaan itu sendiri. Kualitas layanan atau *service quality* (SERQUAL) merupakan landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Perusahaan dikatakan baik apabila memberikan atau menyediakan produk barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, apabila kualitas layanan yang diberikan melebihi yang diharapkan konsumen maka pelayanan tersebut dapat dikatakan pelayanan memuaskan.

Perusahaan perlu memaksimalkan layanan untuk konsumen dengan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan kepada konsumen. Layanan dapat dimaksimalkan dengan berbagai cara dengan bersikap sopan, ramah, dan profesional dalam memberikan layanan kepada konsumen.

Kualitas layanan sangat berdampak pada citra sebuah perusahaan. Kualitas layanan yang baik akan menguntungkan sebuah perusahaan. Apabila konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan perusahaan, maka perusahaan mendapatkan nilai positif dari konsumen, dan konsumen tersebut akan memberikan umpan balik yang baik dan akan menjadi pelanggan setia perusahaan tersebut. Menurut Tjiptono (dalam Rohaeni & Marwa, 2018) menjelaskan bahwa “Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen”.

Menurut Tjiptono (dalam Amirudin, 2021), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Hal yang paling diperhatikan oleh perusahaan dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk tercipta dan terjaganya rasa kenyamanan dan kepercayaan konsumen yaitu kepuasan konsumen.

BPJS Ketenagakerjaan terdapat layanan *online* dan *offline*. Layanan *online* merupakan layanan secara tidak langsung melalui aplikasi atau *website* BPJS Ketenagakerjaan, karena dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Layanan *online* ini memberikan keefektifan waktu bagi peserta yang melakukan pengurusan BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus datang ke kantor cabang.

Sedangkan, layanan *offline* merupakan layanan yang secara langsung datang ke kantor cabang terdekat. Terdapat beberapa kepentingan yang hanya dapat dilakukan dengan layanan *offline*, salah satunya yaitu klaim jaminan pensiun. Meskipun telah hadir layanan BPJS Ketenagakerjaan secara *online*, tetapi masih cukup banyak peserta yang menggunakan layanan *offline* terutama bagi peserta yang belum cukup memahami cara penggunaan aplikasi atau *website* BPJS Ketenakerjaan sehingga mengharuskan peserta untuk datang secara *offline* ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan.

Sayangnya, kinerja layanan *offline* dinilai belum mencukupi terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Masih terdapat banyak keluhan peserta terkait kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang dikemukakan salah satunya melalui ulasan di Google. Berdasarkan data pada ulasan Google, terdapat beberapa keluhan terkait layanan BPJS Ketenagakerjaan seperti kurangnya kenyamanan, kesopanan dan keramahan petugas pada saat melayani peserta, contohnya yaitu *customer service* BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan hasil ulasan di Google, beberapa orang menulis bahwa dalam melakukan pelayanan kepada peserta, *customer service* pernah menggunakan nada tinggi yang terkesan membentak peserta.

Selain pada *customer service*, keluhan lainnya juga ditujukan kepada satpam yang seharusnya bersikap ramah kepada setiap peserta BPJS Ketenagakerjaan, malah bersikap sebaliknya. Peserta menulis di ulasan Google bahwa satpam kurang ramah, dan pernah menggunakan nada ketus dan tinggi. Pada BPJS Ketenagakerjaan terdapat survei mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan peserta dengan menggunakan alat *e-survei* yang disediakan untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan. Pada penelitian ini, mahasiswa ikut berkontribusi dalam proses pengambilan angket mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dilakukan sebuah penelitian dengan judul

“Laporan Pengukuran Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut”.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah tersebut, permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan peserta *offline* di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta *offline* di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *offline* di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta *offline* di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Bagi Penulis

1. Dapat memperluas wawasan penulis mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Sebagai media dalam mengasah dan mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran.

1.4.2. Bagi Perusahaan

1. Perusahaan dapat mengetahui kualitas layanan kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut yang diberikan ke konsumen.
2. Sebagai bahan masukan dan saran untuk meningkatkan kepuasan peserta.

1.4.3. Bagi Fakultas dan Universitas

1. Memberikan literatur dan referensi baru mahasiswa/i Universitas Airlangga khususnya D3 Manajemen Pemasaran.

1.4.4. Bagi Pembaca

1. Sebagai media untuk menambah wawasan dalam bidang pemasaran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PELAYANAN

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah upaya untuk membantu orang lain mempersiapkan atau mengurus yang diperlukan orang lain. Menurut Sutopo & Suryanto (dalam Sihombing & Dewi, 2019) “Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki”. Kegiatan pelayanan adalah kegiatan sebelum dan sesudah transaksi dalam kegiatan jual beli.

Menurut Payne (dalam Lestari, 2018) pelayanan adalah perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan penerima pelayanan pada saat menerima pelayanan. Dengan kualitas layanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan perusahaan yang tidak berwujud secara fisik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2.2 PELAYANAN PUBLIK

2.2.1. Pengertian pelayanan publik

Menurut Wasistiono (dalam Hardiansyah, 2018) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan sesuai dengan aturan yang

berlaku oleh instansi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan penyediaan pelayanan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat (Sinabela, et al., 2006).

Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu, kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan barang, jasa dan administrasi yang disediakan untuk masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, definisi dari pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah untuk melayani kebutuhan dan keinginan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan negara untuk kesejahteraan masyarakat.

2.2.2. Asas Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik diatur bahwa instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai berikut:

a. Transportasi

Bersifat terbuka, mudah digunakan dan tersedia bagi semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan dengan cara yang lengkap dan dapat dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Kondisional

Mematuhi prinsip efisiensi dan efektivitas sesuai dengan ketentuan dan kemungkinan pemberi dan penerima layanan.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak membedakan berdasarkan jenis suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyelenggara dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban kedua belah pihak.

2.2.3. Klasifikasi Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

a. Kelompok Pelayanan Administratif

Pelayanan yang menyiapkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Paspor, dan sebagainya.

b. Kelompok Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang digunakan oleh masyarakat umum, misalnya air bersih, penyedia tenaga listrik dan sebagainya.

c. Kelompok Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan beragam bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, misalnya penyelenggaraan transportasi, pos, pemeliharaan kesehatan, pendidikan dan sebagainya.

2.2.4. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

2.2.5. Standar Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 diatur standar pelayanan, publik meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang mudah, dinilai dari kesederhanaan dan kenyamanan proses layanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian ditentukan dari pengajuan permintaan hingga selesainya pelayanan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif layanan yang dapat dipenuhi oleh masyarakat dalam menggunakan layanan sesuai dengan kewajiban biaya terkait dengan layanan yang diberikan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat berdasarkan kebutuhannya ketika menggunakan pelayanan publik.

5. Sarana dan Prasarana

Menyediakan berbagai fasilitas dan infrastruktur layanan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menunjang kualitas pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi penyedia layanan harus ditentukan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku.

2.3 KUALITAS LAYANAN

2.3.1. Pengertian kualitas layanan

Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan faktor penting bagi pelaku usaha untuk dapat bersaing dengan kompetitor dan memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen. Dengan kualitas

pelayanan yang baik akan tercapai kepuasan pelanggan. Perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuraman, et al. dalam Tjiptono & Chandra, 2016). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan (*perceived service*).

Selain itu Lovelock & Wright (2007), mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah sejauh mana keunggulan produk atau layanan diharapkan mencapai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh konsumen. Menurut Lewis & booms (dalam Bafadhal, 2021) Kualitas layanan dalam industri jasa harus “fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan, dan seberapa baik pemberian layanan memenuhi harapan pelanggan”.

Berdasarkan teori-teori yang diuraikan pada paragraf di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan digambarkan sebagai upaya untuk melihat harapan pelanggan pada layanan maupun fasilitas yang sudah disediakan oleh perusahaan. Sehingga kualitas pelayanan dapat diperbaiki sesuai kebutuhan konsumen dengan tujuan akhir yaitu kepuasan.

2.3.2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, et al., (dalam Tjiptono & Chandra, 2016) terdapat lima dimensi *Service Quality* (SERQUAL). Dimensi

penentu kualitas layanan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

a. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sejak pertama kali tanpa ada kesalahan dan penyampaian yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat dalam waktu tertentu.

b. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan pekerja dalam menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman untuk pelanggannya. Jaminan berarti para pekerja selalu bersikap sopan, menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani setiap pertanyaan atau permasalahan konsumen.

c. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik layanan, peralatan atau perlengkapan yang digunakan perusahaan, penampilan karyawan.

d. Empati (*Emphaty*)

Kemampuan perusahaan dalam memahami permasalahan setiap pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian individual yang disediakan perusahaan kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

e. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan para pekerja untuk membantu pelanggan, menyediakan layanan dan merespon permintaan pelanggan dengan cepat.

2.4 KEPUASAN PELANGGAN

2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan mereka telah terpenuhi. Kepuasan dapat diukur dengan membandingkan harapan terhadap sebelum menggunakan pelayanan dan setelah menggunakan pelayanan. Menurut Mowen dan Minor (dalam Sudaryono, 2016) kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditujukan atas produk atau jasa setelah mereka menggunakannya. Menurut Sangadji (dalam Rohaeni & Marwa, 2018) mendefinisikan bahwa “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau aktual dengan kinerja sesuai harapan”. Oleh karena itu, konsumen menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka atau lebih baik maka konsumen akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Menurut Tjiptono (dalam Sari & Achsa, 2020) kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai evaluasi pembelian bagi perusahaan untuk mengetahui tanggapan yang diberikan pelanggan

terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian konsumen terhadap suatu jasa, yang dapat mempengaruhi persepsi mereka setelah menggunakan jasa tersebut. Apabila kualitas layanan tidak seperti harapan mereka akan merasa kecewa dan kesal. Apabila merasa senang dan puas jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan ekspektasi mereka terhadap layanan tersebut.

2.4.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, et al. (dalam Tjiptono & Chandra, 2016) terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan:

1. Sistem keluhan dan saran

Sistem keluhan dan saran dari pelanggan yang telah menggunakan fasilitas layanan. Tujuan dari sistem ini untuk memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga untuk perusahaan. Sehingga, perusahaan dapat dapat bertindak cepat dalam dan tanggap untuk mengatasi masalah dan memberikan solusi kepada pelanggan. Media yang digunakan berupa kotak saran yang diletakkan di tempat strategis, keluhan dan saran melalui *website* resmi perusahaan, atau saluran telepon khusus bebas pulsa.

2. Survei kepuasan pelanggan

Metode survei banyak dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan. Dengan melakukan survei melalui

penyebaran kuesioner, telepon, maupun wawancara langsung diharapkan memperoleh tanggapan dan penilaian pelanggan terhadap perusahaan.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini menggunakan orang lain sebagai penilai atau *ghost shopping*. Tujuannya untuk melihat, berinteraksi dan merasakan secara pribadi atas layanan yang diberikan perusahaan sehingga dapat mengetahui dan menilai kelebihan dan kekurangan pada layanan yang diberikan.

4. Analisis Pelanggan yang Hilang (*lost customer analysis*)

Pihak perusahaan akan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti menjadi pelanggan atau beralih pada perusahaan lain. Dengan cara ini diharapkan perusahaan memperoleh informasi terkait pelanggan berhenti atau beralih pada perusahaan lain sehingga perusahaan dapat mengambil kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

2.5 BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL

2.5.1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat

memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Dalam pasal 18 Undang-undang Republik Indonesia No. 40 tahun 2004 terdapat jenis program jaminan sosial yaitu, jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian untuk seluruh penduduk melalui iuran wajib pekerja. Kemudian menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS dibagi menjadi dua yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.

2.5.2. BPJS Ketenagakerjaan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang memiliki visi yaitu, mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia melalui 4 program jaminan sosial. BPJS Ketenagakerjaan dibentuk dengan tujuan memberikan perlindungan sosial kepada seluruh tenaga kerja di Indonesia dari risiko sosial ekonomi tertentu. UU No.3 tahun 1992 mengatur tentang program BPJS Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun

(JP), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM).

2.5.3. Produk BPJS Ketenagakerjaan

a. Jaminan Hari Tua (JHT)

Jaminan Hari Tua (JHT) adalah uang tunai yang diberikan pada saat peserta mencapai usia 56 tahun, mengalami cacat total tetap, meninggal dunia, berhenti kerja (PHK, mengundurkan diri, dan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya) dan keanggotaan minimal 10 tahun.

Manfaat JHT sebesar nilai akumulasi seluruh iuran ditambah hasil pengembangannya. Pembayaran manfaat JHT dapat diambil sekaligus apabila peserta telah memasuki masa pensiun, cacat total tetap, meninggal dunia ataupun berhenti bekerja. Pengambilan manfaat JHT maksimal 30% dari total saldo, yang diperuntukkan untuk kepemilikan rumah atau 10% untuk keperluan lainnya untuk persiapan memasuki masa pensiun.

b. Jaminan Pensiun (JP)

Jaminan Pensiun (JP) adalah uang yang dibayarkan pengganti sebagai penghasilan apabila peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat jaminan pensiun berupa uang tunai yang diberikan setiap bulan sebagai:

1. Manfaat Pensiun hari tua

Manfaat ini diterima peserta serta setelah memasuki usia pensiun sampai meninggal dunia.

2. Manfaat Pensiun cacat

Diterima apabila peserta mengalami cacat total tetap akibat kecelakaan kerja atau akibat penyakit sampai meninggal dunia.

3. Manfaat Pensiun janda/duda

Diterima janda/duda dari peserta yang meninggal dunia sampai janda /duda peserta meninggal dunia atau menikah lagi.

4. Manfaat Pensiun anak

Diterima anak dari peserta yang meninggal dunia. Manfaat akan dihentikan ketika anak telah berusia 23 tahun, bekerja, atau menikah.

5. Manfaat Pensiun orang tua

Diterima orang tua dari peserta yang meninggal dunia dengan status peserta yaitu, lanjang atau duda tanpa anak. Manfaat diterima oleh orang tua sampai meninggal dunia.

c. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) adalah perlindungan dari risiko kecelakaan kerja yang dapat terjadi oleh pekerja

pada saat bekerja, perjalanan dari rumah menuju ke tempat kerja sampai kembali ke rumah, dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Manfaat jaminan kecelakaan kerja adalah pelayanan Kesehatan (perawatan dan pengobatan) sesuai kebutuhan medis, santunan berupa uang dan program kembali bekerja antara lain:

1. Perawatan tanpa batas biaya sesuai indikasi medis
2. *Homecare service* (perawatan yang dilakukan peserta di rumah karena tidak memungkinkan melanjutkan pengobatan ke rumah sakit berdasarkan rekomendasi dokter)
3. Santunan meninggal 48 kali upah
4. Santunan cacat total tetap 56 kali upah
5. Manfaat beasiswa maksimal Rp 174 juta untuk 2 orang anak
6. Program kembali bekerja (*return to work*)
7. Santunan sementara tidak mampu bekerja sebesar 100% upah 12 bulan pertama dan 50% upah bulan berikutnya sampai sembuh

d. Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian (JKM) disediakan untuk ahli waris apabila peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja. Jaminan kematian diberikan untuk membantu

meringankan beban keluarga. Manfaat jaminan kematian antara lain:

1. Subsidi uang tunai untuk ahli waris apabila peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja
2. Total santunan kematian sebesar Rp 42 juta
3. Manfaat beasiswa pendidikan dengan masa iuran paling singkat 3 tahun dan maksimal Rp 174 juta untuk 2 orang anak

2.5.4. Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan

a. Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU)

Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) adalah pekerja yang melakukan kegiatan ekonomi atau usaha secara mandiri untuk memperoleh penghasilan. Contohnya pedagang keliling, supir angkot, gojek, grab, dan lain-lain. Peserta BPU dapat mengikuti tiga program BPJS Ketenagakerjaan yaitu, JKK, JKM, dan JHT, yang seluruh iurannya ditanggung peserta sendiri.

b. Pekerja Penerima Upah (PU)

Pekerja yang memiliki gaji, upah, atau imbalan tetap dan stabil setiap bulannya. Kategori ini meliputi pekerja sektor formal non-mandiri, contohnya penyelenggara negara atau Aparatur Sipil Negara (ASN), karyawan swasta ataupun BUMN. Peserta PU dapat mengikuti program BPJS

Ketenagakerjaan secara bertahap yaitu, JKK, JKM, JHT, dan JP.

c. Jasa Konstruksi (Jakon)

Pekerja jasa konstruksi meliputi pekerja pada layanan jasa konsultasi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pekerjaan konstruksi. Pekerja yang dimaksud adalah pekerja kontrak Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT), pekerja harian lepas, dan pekerja borongan yang terlibat dalam proyek APBN/APBD atas dana internasional, swasta, perorangan, dan lainnya. Peserta Jakon dapat mengikuti dua macam program BPJS Ketenagakerjaan yaitu, JKK, dan JKM, yang iurannya dibayarkan oleh kontraktor.

d. Pekerja Migran Indonesia (PMI)

Pekerja migran mencakup setiap warga negara Indonesia yang akan, sedang, atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah di luar wilayah Republik Indonesia. Pekerja atau calon pekerja migran bisa mengikuti dua program perlindungan wajib, yaitu JKK dan JKM, serta boleh menambah program JHT secara sukarela.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 TEMPAT DAN WAKTU PELAKSANAAN

3.1.1. Tempat

Tempat dalam pelaksanaan penelitian ini berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut yang beralamat di Jl. Raya Jemursari No.26, Wonocolo, Surabaya 60237.

3.1.2. Waktu

Waktu berlangsungnya melaksanakan penelitian ini dimulai pada minggu awal bulan April sampai dengan minggu kedua pada bulan September dengan kurun waktu kurang lebih selama 6 bulan. Adapun penjabarannya sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Tugas Akhir

No	Tahap Kegiatan	Waktu Kegiatan																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survei Tempat Magang																												
2	Penyusunan dan pengajuan																												

[illegible]

[illegible]

3.2 BAHAN DAN ALAT

3.2.1. Bahan

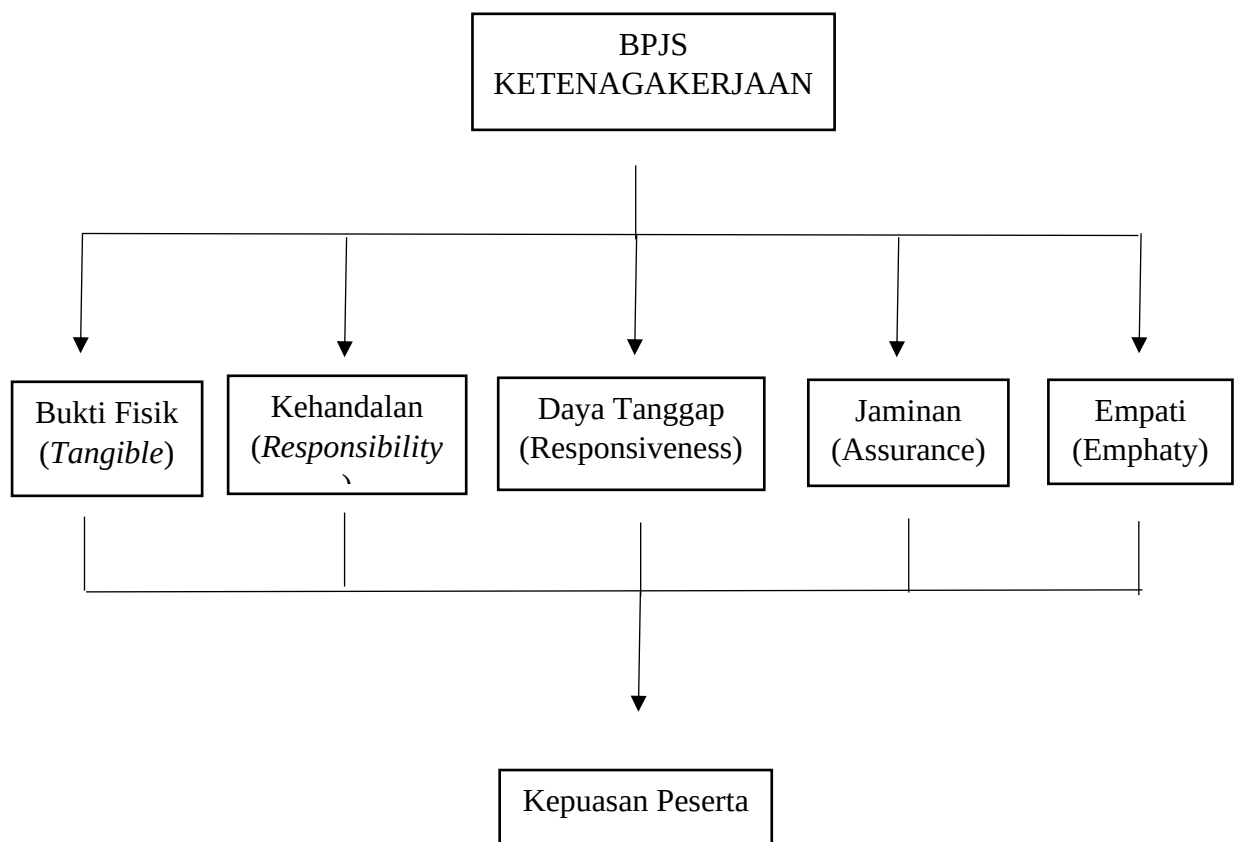
Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat kepuasan peserta BPJS secara *offline* yang dilakukan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut.

3.2.2. Alat

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan alat berupa kuesioner secara tertulis yang akan dibagikan kepada para

peserta yang telah menikmati layanan secara offline di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup semi terbuka. Dimana kuesioner berisi pertanyaan pasti yang jawabannya dapat dipilih oleh responden dan dilengkapi pendapat kritik dan saran dari responden. Menurut Sugiyono (2009) metode kuesioner dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Pada penelitian ini butir-butir pertanyaan didasarkan pada teori kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

3.3 KERANGKA BERPIKIR



3.4 METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2009) metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang didasarkan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis bersifat kuantitatif/statistik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan alasan peneliti ingin menghitung angka yang telah tercantum pada kuesioner serta mengolahnya menjadi data statistik. Pendekatan deskriptif digunakan peneliti untuk memberikan gambaran mengenai fenomena yang ada di lapangan secara objektif. Di dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan kualitas layanan secara *offline* serta melihat seberapa besar tingkat kepuasan peserta saat menikmati layanan tersebut.

3.5 SUMBER DATA

3.5.1. Data Primer

Data primer adalah sumber yang langsung diperoleh dari lokasi penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2011). Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil tabulasi data kuesioner tentang kualitas layanan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut.

3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua dari data yang kita butuhkan (Bungin, 2011). Pada penelitian ini, data sekunder yaitu berupa jurnal, buku, internet, dan artikel BPJS Ketenagakerjaan yang berkaitan dengan topik bahasan dalam penelitian ini.

3.6 POPULASI DAN SAMPEL

3.6.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2009) populasi merupakan suatu kelompok objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini, populasi yang akan digunakan adalah peserta *offline* BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut.

3.6.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi dan memiliki karakteristik oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Sampel dapat dikatakan sebagian kecil anggota dari populasi yang berjumlah besar. Peserta *offline* BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut yang dijadikan sebagai populasi. Menurut Widiyanto (2008) dalam menentukan jumlah sampel jika jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, ukuran sampel diperhitungkan dengan rumus:

$$n = \frac{Z^2}{4 (moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,10)^2}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = nilai z dengan tingkat keyakinan yang dibutuhkan penentuan sampel persen. Pada $\alpha = 5\%$, dan $Z = 1,96$.

moe = *margin of error* atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi 10%

Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan yaitu 96 responden. Untuk memudahkan penelitian maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 orang, dikarenakan jumlah tersebut sudah lebih besar dari batas minimal sampel.

3.6.3. Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Non-probability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan dan kriteria tertentu (Sugiyono, 2009). Pemilihan sampel menggunakan jenis *purposive sampling* dikarenakan tidak semua sampel memiliki kriteria yang sama ditentukan oleh peneliti. Kriteria yang digunakan dalam penentuan sampel pada penelitian ini adalah:

1. Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut yang menggunakan layanan *offline* dengan datang ke kantor cabang.
2. Berusia 19-65 tahun. Dalam Pasal 68 Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 disebutkan bahwa anak adalah setiap orang yang berusia di bawah 18 tahun. Dengan demikian, batas usia minimal tenaga kerja di Indonesia yang diperbolehkan bekerja oleh pemerintah adalah usia 18 tahun. Dalam Pasal 15 PP45/2015 menetapkan batas usia pensiun pekerja untuk pertama kali ditetapkan 56 tahun dan mulai 1 Januari 2019, usia pensiun menjadi 57 tahun dan selanjutnya bertambah 1 (satu) tahun untuk setiap 3 (tiga) tahun berikutnya sampai mencapai usia pensiun 65 tahun.

3.7 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

3.7.1. *Pre-Test*

3.7.1.1. Uji Validitas Awal

Uji validitas dilakukan pada 30 responden untuk mengetahui seberapa tepat instrumen yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian. Hal ini menilai kevalidan bagaimana suatu prosedur instrumen dalam menjalankan fungsi. Berikut hasil uji validitas awal yang dilakukan pada 30 responden:

Tabel 3.2 Uji Validitas Awal

Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,901	0,1966	Valid
X1.2	0,826	0,1966	Valid
X1.3	0,838	0,1966	Valid
X2.1	0,880	0,1966	Valid
X2.2	0,923	0,1966	Valid
X2.3	0,878	0,1966	Valid
X3.1	0,808	0,1966	Valid
X3.2	0,926	0,1966	Valid
X3.3	0,901	0,1966	Valid
X4.1	0,904	0,1966	Valid
X4.2	0,913	0,1966	Valid
X4.3	0,946	0,1966	Valid
X5.1	0,809	0,1966	Valid
X5.2	0,842	0,1966	Valid
X5.3	0,712	0,1966	Valid
Y1	0,829	0,1966	Valid
Y2	0,843	0,1966	Valid
Y3	0,745	0,1966	Valid
Y4	0,793	0,1966	Valid

3.7.1.2. Uji Reliabilitas Awal

Uji realibilitas juga dilakukan pada 30 responden yang sama untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan memiliki konsistensi pada jawabannya untuk digunakan secara berulang pada pemenuhan target responden selanjutnya. Hal ini menunjukkan seberapa besar tingkat akurasi dan seberapa besar alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam proses pengukuran. Setelah dinyatakan valid maka kuesioner dapat disebarkan untuk memenuhi target pengisian kuesioner sebanyak 100 responden. Berikut hasil uji realibilitas dari 30 data responden:

Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Awal

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Minimum Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,815	0,60	Reliabel
X2	0,874	0,60	Reliabel
X3	0,854	0,60	Reliabel
X4	0,908	0,60	Reliabel
X5	0,694	0,60	Reliabel
Y	0,816	0,60	Reliabel

3.7.2. Kuesioner

Metode pengumpulan data pada penelitian ini yang digunakan adalah kuesioner (angket). Kuesioner adalah teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2009). Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan berupa pertanyaan tertulis yang akan disebarkan pada peserta secara *offline* di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut. Dalam penyusunan kuesioner disusun pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang menyediakan jawaban untuk dipilih oleh responden berupa lima dimensi layanan dan kepuasan serta pertanyaan terbuka yaitu, pertanyaan yang memberi kebebasan responden untuk menjawab berupa kritik atau saran bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut. Kuesioner ini selanjutnya akan digunakan untuk melihat tingkat kualitas layanan dan kepuasan peserta di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut.

3.7.3. Observasi

Menurut Sugiyono (2009) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

1. Observasi Partisipan

Observasi partisipan adalah peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang diobservasi atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

2. Observasi Nonpartisipan

Observasi non-partisipan adalah ketika peneliti tidak terlibat dan hanya bertindak sebagai pengamat independen.

3. Observasi Terstruktur

Observasi terstruktur adalah observasi yang dirancang secara sistematis berdasarkan variabel apa yang akan diamati.

4. Observasi Tidak Terstruktur

Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak disusun secara sistematis untuk sasaran pengamatan.

Dalam penelitian ini, observasi yang digunakan penulis termasuk observasi partisipan. Dimana penulis memberikan hasil pengamatan pada peristiwa yang terjadi di lapangan. Observasi ini digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut.

3.8 TEKNIK ANALISA DATA

Menurut Patton (dalam Hasan 2004) analisis data adalah proses pengorganisasian urutan data dan mengaturnya ke dalam pola, kategori, dan deskriptor dasar.

3.8.1. Statistika Deskriptif

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa

maksud untuk menarik kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2009). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menemukan jawaban atas rumusan masalah dalam suatu penelitian. Peneliti akan menyimpulkan jawaban kuesioner dari responden terhadap lima dimensi kualitas layanan yang telah dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut.

3.8.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara negara. IKM diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 yang terbagi menjadi 14 indikator sebagai dasar pengukurannya. Pada penelitian ini, 14 indikator tidak digunakan sebagai dasar penyusunan item kuesioner. Melihat kondisi lapangan yang tidak memungkinkan peneliti untuk menggunakan 14 indikator tersebut untuk menghindari peserta terburu-buru dalam menjawab kuesioner sehingga dapat menimbulkan pilihan jawaban sesuka hati untuk menilai pelayanan. Namun peneliti menggunakan teori dasar pelayanan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang merangkum 14 indikator IKM. Dalam penelitian ini, IKM hanya digunakan untuk skala hitung agar lebih relevan dan akurat dalam menggambarkan kepuasan peserta

akan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut.

3.9 UJI INSTRUMEN

3.9.1. Uji Validitas

Validitas adalah seberapa akurat suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya (Azwar, 2014). Dalam penelitian ini uji validitas data menggunakan sistem SPSS versi 25 dengan berpatokan pada korelasi *Brivate pearson* sebagai dasar pengujiannya. Derajat kebebasan (df) = $N - 2$ dengan nilai N adalah 100 responden, maka hasil yang diperoleh adalah 98. Tingkat kesalahan (α) adalah 5% (0,05) sehingga kepercayaan ($1 - \alpha$) adalah 95% maka r_{tabel} yang digunakan adalah 0,1966 (uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05). Dengan demikian butir pernyataan dapat dikatakan valid dan memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor total jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.9.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data dengan tingkat reabilitas yang tinggi sebagai pengukuran yang reliabel (Azwar, 2014). Dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan menggunakan sistem SPSS 25. Teknik yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah teknik Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka kuesioner dapat dikatakan

reliabel dan sebaliknya jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka kuesioner tidak dapat dinyatakan reliabel (Sujarweni, 2015).

3.10 SKALA PENGUKURAN

Pada kuesioner ini menggunakan skala *likert* sebagai dasar pengukuran. Skala *Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2009). Skala *likert* dirancang untuk mempertimbangkan sejauh mana subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala 4 poin yaitu:

Keterangan	Bobot Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Menurut Hadi (1991) memodifikasi skala *likert* dengan tujuan untuk mengatasi kelemahan dalam skala lima poin. Kuesioner ini menggunakan modifikasi skala *likert* dengan empat poin. Dengan tujuan responden dapat memilih salah satu jawaban antara cenderung pro atau kontra dengan pernyataan yang diberikan. Untuk menentukan kategori penafsiran jawaban dari seluruh responden maka, digunakan interval dengan cara sebagai berikut:

$$i = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah skala}}$$

$$= \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0,75$$

Dengan angka interval sebesar 0,75 maka digunakan penafsiran jawaban berdasarkan kaidah pengukuran (Sugiyono, 2011) sebagai berikut:

Tabel 3.4 Kriteria Penafsiran Jawaban Responden

Skala Interval	Keterangan
1,00 – 1,75	Kurang Baik
>1,75 – 2,50	Cukup Baik
>2,50 – 3,25	Baik
>3,25 – 4,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2009)

Dengan menghitung jumlah jawaban responden terhadap suatu item pertanyaan terhadap keseluruhan indikator pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dan hasilnya akan ditafsirkan sesuai tabel di atas. Selain itu, peneliti menduplikasi metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 sebagai metode analisis dan pengukuran. Saat menghitung IKM, terlebih dahulu menghitung nilai rata-rata tertimbang dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$= \frac{1}{5}$$

$$= 0,2$$

Pada penelitian ini, diperoleh hasil 0,2 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang atas lima unsur dimensi kualitas layanan yaitu, *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*. Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai IKM untuk setiap unsur menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Setelah mendapatkan nilai IKM, selanjutnya membutuhkan nilai konversi indeks di kisaran 25 -100 untuk memudahkan penafsiran penilaian IKM. Hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM} = \text{Indeks} \times 25$$

Langkah terakhir yaitu menafsirkan hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.5 Kriteria Penafsiran Responden Berdasarkan IKM

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik

4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik
---	-----------	--------------	---	-------------

Sumber: KEP/25/M.PAN/2004

3.11 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Berikut definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6 Persamaan Indikator IKM dengan SERQUAL

No	Indikator IKM	Definisi	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.	Indikator ini termasuk dalam variabel “ <i>Reliability</i> ” untuk mengukur seberapa besar kinerja pelayanan yang dijanjikan perusahaan.
2	Persyaratan Pelayanan	persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan	Eliminasi, karena persyaratan BPJS tergantung kebutuhan para peserta

		sesuai dengan jenis pelayanannya.	
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).	Indikator ini termasuk dalam variabel “ <i>Responsiveness</i> ” karena kejelasan petugas untuk mengukur kecepatan dan tanggap karyawan dalam melayani peserta.
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.	Indikator ini termasuk dalam variabel “ <i>Assurance</i> ” karena kedisiplinan petugas dapat menumbuhkan rasa percaya kepada peserta.
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.	Indikator ini termasuk dalam variabel “ <i>Assurance</i> ” karena menyampaikan kepercayaan peserta

			terhadap pelayanan yang diberikan.
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.	Indikator ini termasuk dalam variabel “ <i>Reliability</i> ” karena dengan keahlian petugas yang dapat menghadapi seluruh permasalahan pada peserta membuktikan bahwa BPJS mampu memberikan layanan yang telah dijanjikan
7	Kecepatan Pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.	Indikator ini termasuk dalam variabel “ <i>Responsiveness</i> ” karena mengukur seberapa cepat dan tanggap karyawan dalam melayani peserta

8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.	Indikator ini termasuk dalam variabel “ <i>Empathy</i> ” karena memberikan sifat peduli dan perhatian kepada peserta tanpa membedakan golongan
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	Indikator ini termasuk dalam variabel “ <i>Empathy</i> ” karena berperilaku sopan dan ramah dapat mencerminkan rasa peduli dan perhatian dalam melayani peserta
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.	Eliminasi, karena tidak ada biaya pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan

11	Kepastian Biaya Pelayanan	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	Eliminasi, karena tidak ada kepastian biaya pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	Indikator ini termasuk dalam variabel “ <i>Reliability</i> ” karena berkaitan dengan pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan.
13	Kenyamanan Lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.	Indikator ini termasuk dalam variabel “ <i>Tangibles</i> ” karena melibatkan kualitas pelayanan secara fisik
14	Keamanan Pelayanan	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan,	Indikator ini termasuk dalam variabel “ <i>Assurance</i> ” karena dengan keamanan dapat menumbuhkan

		sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.	kepercayaan pada peserta
--	--	---	--------------------------

Pada penelitian ini menggunakan indikator *Service Quality* (SERQUAL) untuk mengukur tingkat kepuasan. Secara teori, 14 indikator IKM merupakan pengembangan lebih lanjut dari 5 dimensi pelayanan dengan definisi yang sama. Selain itu, dalam menyebarkan kuesioner peneliti memperhitungkan waktu yang dibutuhkan responden untuk pengisian kuesioner. Karena situasi dan kondisi di lapangan yang memungkinkan peserta terburu-buru sehingga memilih indeks layanan 5 dimensi pelayanan sangat cocok digunakan untuk mempersingkat waktu responden menyelesaikan pengisian kuesioner.

Tabel 3.7 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Konsep	Bulir Pertanyaan
Kualitas Layanan (X)	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Mengukur kualitas layanan secara fisik.	1. BPJS Ketenagakerjaan mempunyai ruang tunggu yang nyaman

			2. BPJS Ketenagakerjaan memiliki tempat parkir yang nyaman 3. Fasilitas gedung BPJS Ketenagakerjaan rapi dan bersih
	Empati (<i>Empathy</i>)		1. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memahami kebutuhan peserta 2. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberi perhatian individual kepada para peserta 3. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan

			selalu mencoba memberi solusi untuk setiap masalah
	Keandalan (<i>Reliability</i>)		1. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya 2. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan merespon pengaduan dengan cepat 3. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dapat diandalkan dalam

			menyelesaikan masalah
	Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>		1. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selalu berusaha menyelesaikan keluhan pelanggan 2. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan selalu membantu menyelesaikan kesulitan yang dialami peserta 3. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melakukan respon pelayanan dengan tepat
	Jaminan <i>(Assurance)</i>		1. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan

			menumbuhkan rasa percaya para peserta 2. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan secara nyaman dan aman 3. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan ramah dan sopan
Kepuasan Pelanggan (Y) (Menurut Tjiptono)		Mengukur seberapa jauh kepuasan yang dirasakan konsumen setelah menikmati	1. Pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan peserta 2. Pelayanan dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan

		layanan yang diberikan.	sudah memenuhi kebutuhan peserta 3. Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut memiliki kinerja yang tinggi 4. Peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan
--	--	-------------------------------	--

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 BPJS KETENAGAKERJAAN

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, BPJS Ketenagakerjaan merupakan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah pada kelompok pelayanan jasa dengan menyediakan pelayanan berupa jaminan sosial dengan 4 program utama yaitu, Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP).

BPJS Ketenagakerjaan memiliki visi yaitu mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia dan memiliki misi yaitu:

1. Melindungi, Melayani & Menyejahterakan Pekerja dan Keluarga
2. Memberikan rasa Aman, Mudah & Nyaman untuk Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Peserta
3. Memberikan Kontribusi dalam Pembangunan dan Perekonomian Bangsa dengan Tata Kelola Baik

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut yang beralamat di Jl. Raya Jemursari No. 26 Kota Surabaya. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut memiliki jam operasional pukul 08.00-15.30 WIB.

Gambar 4.1 BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2022)

4.2 HASIL UJI VALIDITAS

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Bukti Fisik (Variabel 1)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,871	0,1966	Valid
X1.2	0,809	0,1966	Valid
X1.3	0,874	0,1966	Valid
Empati (Variabel 2)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,858	0,1966	Valid
X2.2	0,874	0,1966	Valid
X2.3	0,829	0,1966	Valid
Keandalan (Variabel 3)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0,781	0,1966	Valid
X3.2	0,803	0,1966	Valid
X3.3	0,771	0,1966	Valid
Daya Tanggap (Variabel 4)	R Hitung	R Tabel	Keterangan

X4.1	0,877	0,1966	Valid
X4.2	0,828	0,1966	Valid
X4.3	0,813	0,1966	Valid
Jaminan (Variabel 5)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X5.1	0,842	0,1966	Valid
X5.2	0,875	0,1966	Valid
X5.3	0,826	0,1966	Valid
Kepuasan Pelanggan (Variabel 6)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1	0,789	0,1966	Valid
Y2	0,905	0,1966	Valid
Y3	0,850	0,1966	Valid
Y4	0,837	0,1966	Valid

Sumber; Olah data (2022)

4.3 HASIL UJI RELIABILITAS

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Bukti Fisik	0,809	Reliabilitas
Empati	0,814	Reliabilitas
Keandalan	0,688	Reliabilitas
Daya Tanggap	0,789	Reliabilitas
Jaminan	0,803	Reliabilitas
Kepuasan Pelanggan	0,867	Reliabilitas

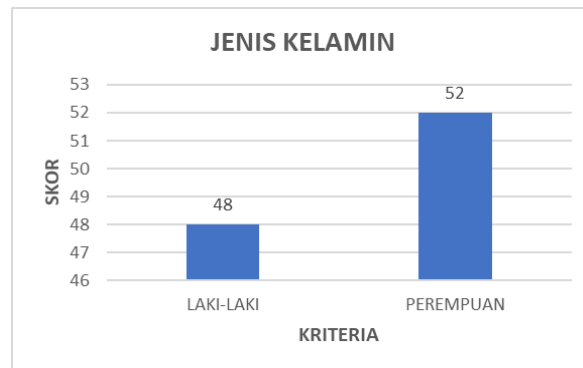
Sumber: Olah data (2022)

4.4 HASIL STATISTIK

4.4.1. Profil Responden

4.4.1.1. Jenis Kelamin

Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

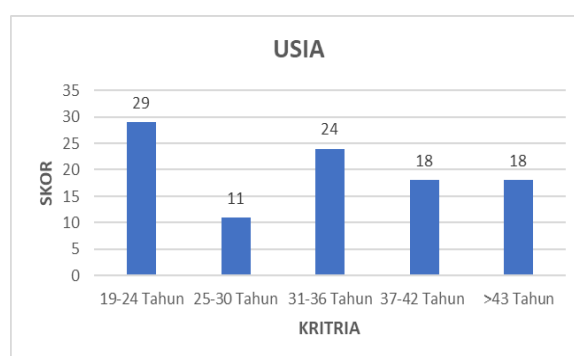


Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui yang telah mengisi kuesioner dengan total peserta sebanyak 100 orang. Dengan jumlah peserta berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang dan laki-laki sebanyak 48 orang.

4.4.1.2. Usia

Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.3 peneliti membagi peserta menjadi 5 kelompok berdasarkan rentang usia. Berdasarkan hasil survei kualitas layanan yang dibagikan kepada peserta

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan kelompok usia 19-24 tahun yaitu sebesar 29 orang. Pada rentang usia 31-36 tahun sebanyak 24 orang. Pada rentang usia 37-42 tahun sebanyak 18 orang, rentang usia >43 tahun sebanyak 18 orang dan 11 orang pada rentang usia 25-30 tahun.

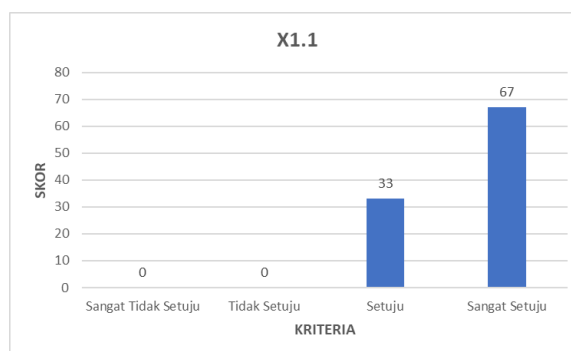
4.4.2. Tabulasi Data Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Layanan

a) Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pada variabel bukti fisik (*Tangibles*) terdiri dari tiga item pernyataan untuk dibagikan kepada 100 responden, sehingga diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:

1. BPJS Ketenagakerjaan mempunyai ruang tunggu yang nyaman

Gambar 4.4 Variabel X1.1



Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.4 diperoleh 67 responden menjawab sangat setuju bahwa BPJS Ketenagakerjaan

memiliki ruang tunggu yang nyaman, dan 33 responden menjawab setuju. Berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan, BPJS Ketenagakerjaan mempunyai ruang tunggu yang nyaman dengan skor rata-rata sebesar 3,67. Jumlah ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Gambar 4.5 Fasilitas Ruang Tunggu

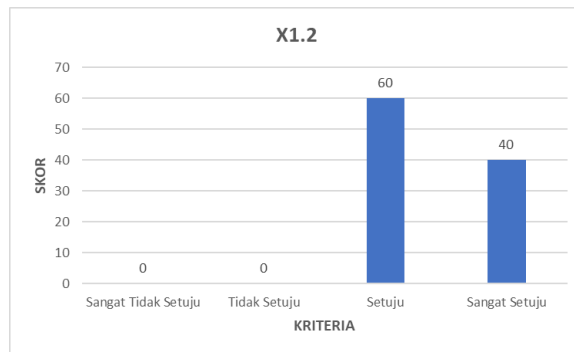


Sumber: Observasi 2022

Selain itu, peneliti melakukan observasi secara langsung ke BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut. Dari hasil observasi, peneliti menilai ruang tunggu BPJS Ketenagakerjaan sudah cukup nyaman. Ruangan yang dilengkapi dengan *air conditioner*, bertujuan membuat ruangan menjadi sejuk dan nyaman. Dilengkapi dengan koran di setiap sofa, yang bertujuan membuat peserta nyaman. Terdapat TV LCD pada ruang tunggu, sehingga peserta dapat menikmati tontonan yang ada di TV.

2. BPJS Ketenagakerjaan memiliki tempat parkir yang nyaman

Gambar 4.6 Variabel X1.2



Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.6 diperoleh 40 responden menjawab sangat setuju bahwa BPJS Ketenagakerjaan memiliki tempat parkir yang nyaman, dan 60 responden menjawab setuju. Berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan, BPJS Ketenagakerjaan memiliki tempat parkir yang nyaman dengan skor rata-rata sebesar 3,40. Jumlah ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Gambar 4.7 Parkir Motor BPJS Ketenagakerjaan



Sumber: Observasi (2022)

Selain itu, peneliti melakukan observasi secara langsung ke BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut. Dari hasil observasi, peneliti menilai bahwa lahan parkir yang disediakan untuk motor terbilang cukup luas. Namun, parkir untuk mobil masih kurang luas, hanya cukup untuk dua mobil sedangkan customer yang datang dengan kendaraan mobil lebih banyak dari itu. Akibatnya banyak customer yang memilih untuk memarkirkan mobilnya di sepanjang tepi jalan raya Jemursari. Selain itu, dengan banyaknya jumlah kendaraan yang terparkir di tepi jalan raya terkadang menimbulkan kemacetan serta ketidaknyamanan bagi peserta.

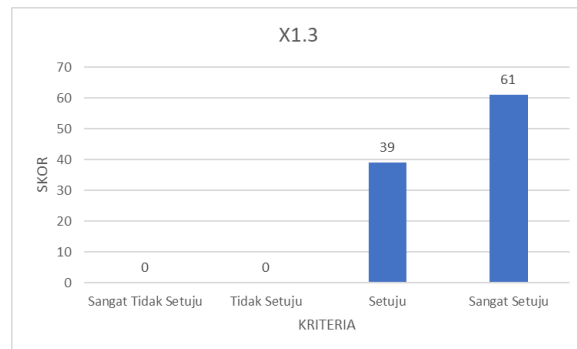
Gambar 4.8 Parkir BPJS Ketenagakerjaan



Sumber: Observasi (2022)

3. Fasilitas gedung BPJS Ketenagakerjaan rapi dan bersih

Gambar 4.9 Variabel X1.3



Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.9 diperoleh 61 responden menjawab sangat setuju bahwa fasilitas gedung BPJS Ketenagakerjaan rapi dan bersih, dan 39 responden menjawab setuju. Dengan skor rata-rata sebesar 3,61 yang diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan fasilitas gedung BPJS Ketenagakerjaan rapi dan bersih. Jumlah rata-rata skor ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Gambar 4.10 Gedung BPJS Ketenagakerjaan



Sumber: Observasi (2022)

Selain itu, peneliti melakukan observasi secara langsung ke BPJS Keenagakerjaan Kantor Cabang

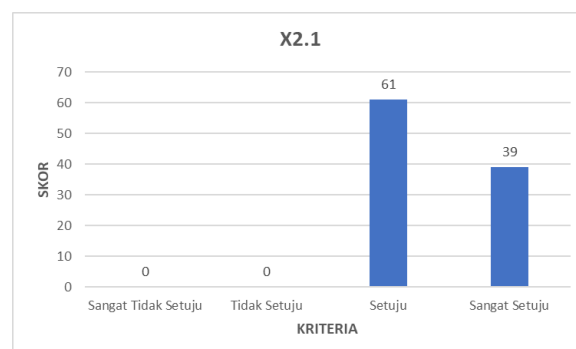
Surabaya Rungkut. Dari hasil observasi, peneliti menilai bahwa fasilitas gedung rapi dan bersih. Dapat dibuktikan dengan penataan kursi tunggu yang rapi dengan jarak kursi satu sama lain yang cukup, kebersihan pada lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut sangat terjaga, seperti kebersihan pada toilet, kebersihan area parkir, area ruang tunggu peserta dan ruang untuk merokok.

b) Dimensi Empati (*Empathy*)

Pada variabel empati (*Empathy*) terdiri dari tiga item pernyataan untuk dibagikan kepada 100 responden, sehingga diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:

1. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memahami kebutuhan peserta

Gambar 4.11 Variabel X2.1



Sumber: Olah data (2022)

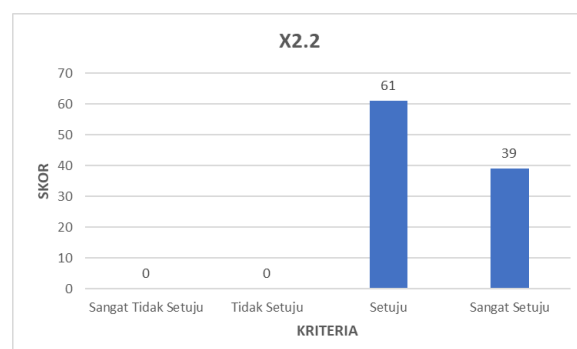
Berdasarkan gambar 4.11 diperoleh 39 responden menjawab sangat setuju bahwa petugas pelayanan BPJS

Ketenagakerjaan memahami kebutuhan peserta, dan 61 responden menjawab setuju. Skor rata-rata 3,39 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memahami kebutuhan peserta. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti secara langsung di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut, peneliti menilai bahwa setiap petugas BPJS Ketenagakerjaan yang bertugas memiliki skill yang mumpuni baik dalam memahami kebutuhan atau permasalahan yang peserta sampaikan. Sehingga mampu memberikan kesan yang baik pada peserta.

2. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberi perhatian individual kepada para peserta

Gambar 4.12 Variabel X2.2



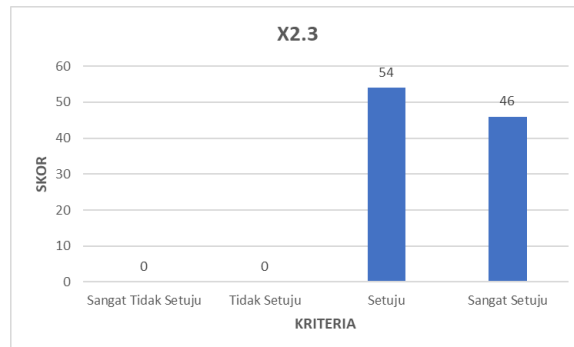
Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.12 diperoleh 39 responden menjawab sangat setuju bahwa petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberi perhatian individual kepada para peserta, dan 61 responden menjawab setuju. Skor rata-rata 3,39 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberi perhatian individual kepada para peserta. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, seluruh petugas BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan secara maksimal terhadap setiap peserta yang sedang menyampaikan kebutuhan atau keluhan terkait informasi atau hal-hal lain yang peserta tidak ketahui tanpa memandang status sosial dan ekonomi peserta.

3. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selalu mencoba memberi solusi untuk setiap masalah

Gambar 4.13 Variabel X2.3



Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.13 diperoleh 46 responden menjawab sangat setuju bahwa petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selalu mencoba memberi solusi untuk setiap masalah, dan 54 responden menjawab setuju. Skor rata-rata 3,46 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selalu mencoba memberi solusi untuk setiap masalah. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

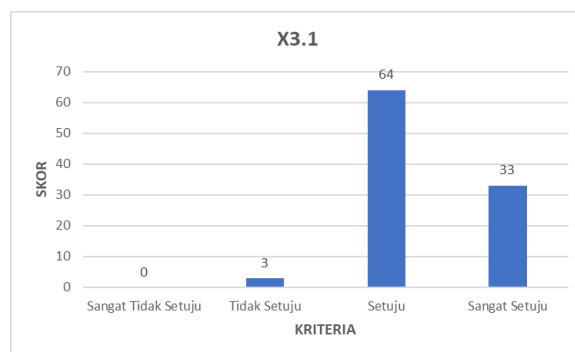
Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, seluruh petugas pelayanan berusaha untuk memberikan solusi terhadap permasalahan peserta keluhan. Tidak hanya itu, petugas pelayanan juga memberikan saran atau masukan apabila terdapat kendala yang tidak bisa diselesaikan pada hari yang sama.

c) Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pada variabel keandalan (*Reliability*) terdiri dari tiga item pernyataan untuk dibagikan kepada 100 responden, sehingga diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:

1. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya

Gambar 4.14 Variabel X3.1



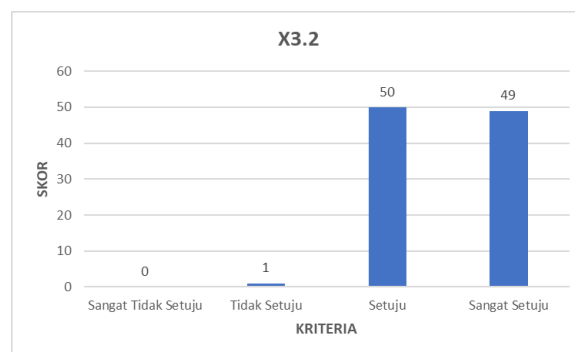
Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.14 diperoleh 33 responden menjawab sangat setuju bahwa petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya, 64 responden menjawab setuju, dan 3 responden menjawab tidak setuju. Skor rata-rata 3,30 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, petugas selalu memberikan informasi lengkap terkait produk apa saja yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan dan selalu menyampaikan apabila terdapat produk-produk baru maupun pembaharuan pada sistem layanan. Tidak hanya itu, para petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan akan memberikan informasi secara detail terkait fungsi dan kelebihan dari tiap produk BPJS Ketenagakerjaan.

2. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan merespon pengaduan dengan cepat

Gambar 4.15 Variabel X3.2



Sumber: Olah data (2022)

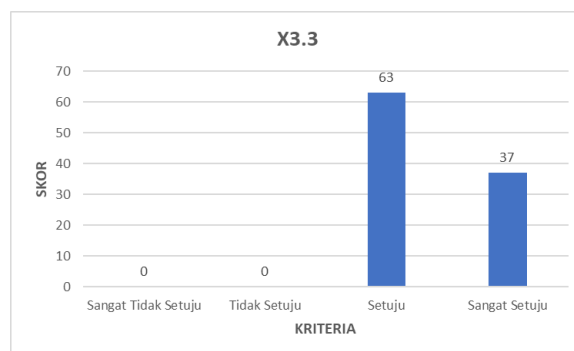
Berdasarkan gambar 4.15 diperoleh 49 responden menjawab sangat setuju bahwa petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan merespon pengaduan dengan cepat, 50 responden menjawab setuju, dan 1 responden menjawab tidak setuju. Skor rata-rata 3,48 diperoleh berdasarkan

jawaban dari responden terhadap poin pernyataan petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan merespon pengaduan dengan cepat. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, para petugas pelayanan memberikan respon yang sangat cepat ketika peserta menyampaikan keluhan-keluhan atas permasalahan yang dialami, baik melalui sambungan telepon maupun secara langsung. Sehingga peserta menunggu tidak terlalu lama.

3. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah

Gambar 4.16 Variabel X3.3



Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.16 diperoleh 37 responden menjawab sangat setuju bahwa petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah, dan 63 responden menjawab setuju. Skor rata-

rata 3,37 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

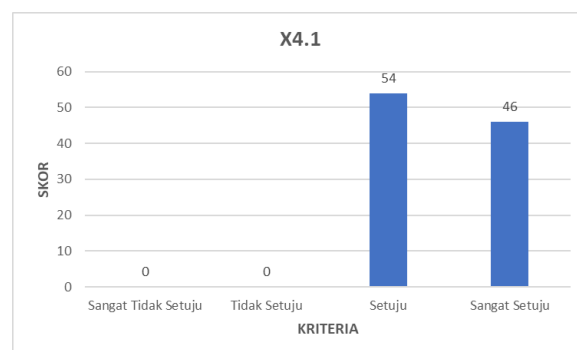
Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, seluruh petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dapat diandalkan oleh peserta ketika mengalami permasalahan. Ketika peserta sedang menyampaikan keluhan, setiap petugas memperhatikan dengan seksama dan segera menindaklanjuti terkait keluhan peserta.

d) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada variabel daya tanggap (*Responsiveness*) terdiri dari tiga item pernyataan untuk dibagikan kepada 100 responden, sehingga diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:

1. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selalu berusaha menyelesaikan keluhan pelanggan

Gambar 4.17 Variabel X4.1



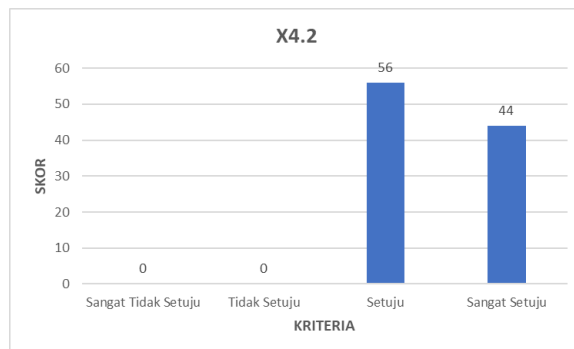
Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.17 diperoleh 46 responden menjawab sangat setuju bahwa petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selalu berusaha menyelesaikan keluhan pelanggan, dan 54 responden menjawab setuju. Skor rata-rata 3,46 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selalu berusaha menyelesaikan keluhan pelanggan. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Berdasarkan pengamatan yg dilakukan peneliti di lapangan, petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut bekerja dengan baik dan responsif salah satunya ketika menanggapi keluhan yang disampaikan pelanggan secara cepat dan tepat, serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara jelas. Selain itu, petugas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut juga bekerja secara profesional dan tidak melakukan diskriminasi kepada pelanggan, baik dari status sosial ekonomi maupun suku, agama, dan ras.

2. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan selalu membantu menyelesaikan kesulitan yang dialami peserta

Gambar 4.18 Variabel X4.2



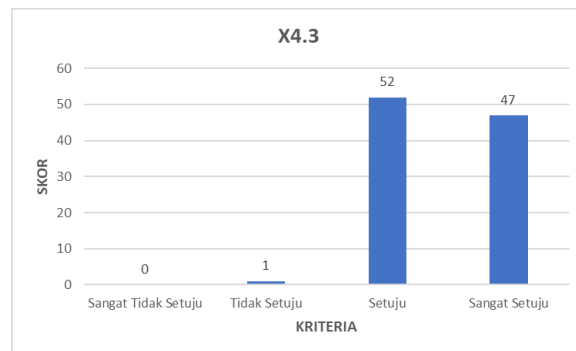
Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.18 diperoleh 44 responden menjawab sangat setuju bahwa karyawan BPJS Ketenagakerjaan selalu membantu menyelesaikan kesulitan yang dialami peserta, dan 56 responden menjawab setuju. Skor rata-rata 3,44 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan karyawan BPJS Ketenagakerjaan selalu membantu menyelesaikan kesulitan yang dialami peserta. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan, petugas pelayanan tanggap dalam membantu mengatasi peserta yang kesulitan. Contohnya yaitu satpam yang bertugas untuk membantu peserta dalam pencetakan nomor antrian sesuai dengan kebutuhan peserta dan membantu dalam pendaftaran akun JMO.

3. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melakukan respon pelayanan dengan tepat

Gambar 4.19 Variabel X4.3



Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.19 diperoleh 47 responden menjawab sangat setuju bahwa petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melakukan respon pelayanan dengan tepat, 52 responden menjawab setuju, dan 1 responden menjawab tidak setuju. Skor rata-rata 3,46 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melakukan respon pelayanan dengan tepat. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

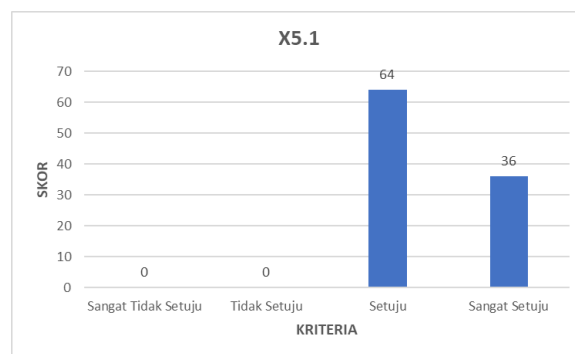
Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, petugas pelayanan selalu memberikan solusi yang sesuai dengan keluhan pelanggan yang tidak merugikan kedua belah pihak secara materil maupun non materil.

e) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada variabel jaminan (*Assurance*) terdiri dari tiga item pernyataan untuk dibagikan kepada 100 responden, sehingga diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:

1. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menumbuhkan rasa percaya para peserta

Gambar 4.20 Variabel X5.1



Sumber: Olah data (2022)

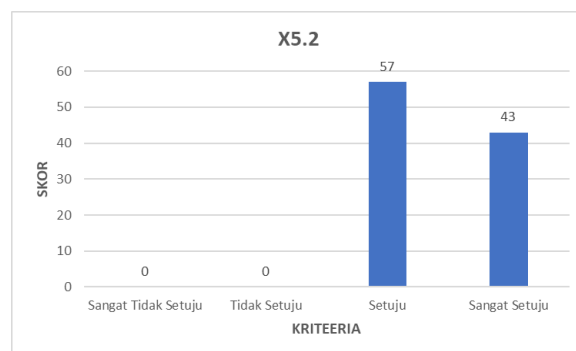
Berdasarkan gambar 4.20 diperoleh 36 responden menjawab sangat setuju bahwa petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menumbuhkan rasa percaya para peserta, dan 64 responden menjawab setuju. Skor rata-rata 3,36 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menumbuhkan rasa percaya para peserta. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Selain itu, peneliti melakukan observasi secara langsung pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang

Surabaya Rungkut di mana setiap karyawan memberikan sikap tanggung jawab untuk menyelesaikan atau membantu permasalahan yang dialami peserta dengan menjadi pendengar yang baik ketika peserta menyampaikan permasalahan mereka dan memberikan solusi yang baik kepada peserta dengan tujuan untuk menumbuhkan rasa percaya.

2. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan secara nyaman dan aman

Gambar 4.21 Variabel X5.2



Sumber: Olah data (2022)

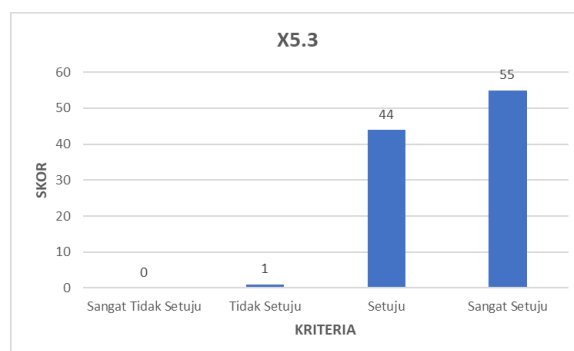
Berdasarkan gambar 4.21 diperoleh 43 responden menjawab sangat setuju bahwa petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan secara nyaman dan aman, dan 57 responden menjawab setuju. Skor rata-rata 3,43 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan secara nyaman

dan aman. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti secara langsung pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut, karyawan BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan secara nyaman dan aman yaitu dengan terjaganya suasana yang kondusif sehingga tidak ada kesalahpahaman yang terjadi antara petugas pelayanan dengan peserta.

3. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan ramah dan sopan

Gambar 4.22 Variabel X5.3



Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.22 diperoleh 55 responden menjawab sangat setuju bahwa petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan ramah, 44 responden menjawab setuju, dan 1 responden menjawab tidak setuju. Skor rata-rata 3,54 diperoleh berdasarkan

jawaban dari responden terhadap poin pernyataan petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan ramah dan sopan. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Gambar 4.23 Melayani Peserta BPJS Ketenagakerjaan



Sumber: Observasi (2022)

Selain itu, peneliti melakukan obeservasi secara langsung pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut. Selurh karyawan terutama pada bagian pelayanan selalu menerapkan 3S yaitu, senyum, sapa dan salam dalam melayani peserta. Hal tersebut dibuktikan pada saat awal peserta memasuki area kantor, satpam akan menyapa peserta dengan ramah dan menanyakan kebutuhan peserta. Petugas *customer service* yang menangani kebutuhan dan keluhan peserta terkait program BPJS Ketenagakerjaan juga berperilaku sama, dengan melakukan sikap salam yaitu menyapa dengan tangan di atas dada sambil memberi salam dan

memperkenalkan diri kepada peserta, dan bersikap ramah dan sopan saat melayani peserta.

4.4.3. Rekapitulasi Tabulasi Data Lima Dimensi Kualitas Layanan

Berdasarkan tabulasi data lima dimensi kualitas layanan diatas, rata-rata pada masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 4.3 Rekapitulasi Tabulasi Data Lima Dimensi Kualitas Layanan

No.	Variabel	Skor rata-rata	Keterangan
1.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	3,56	Sangat Baik
2.	Empati (<i>Empathy</i>)	3,41	Sangat Baik
3.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,38	Sangat Baik
4.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,45	Sangat Baik
5.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,44	Sangat Baik
Rata-rata Variabel Kualitas Layanan		3,45	Sangat Baik

Sumber: Olah data (2022)

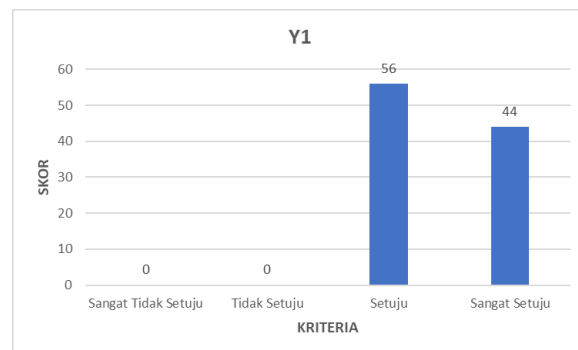
Pada tabel 4.3 diketahui skor rata-rata setiap variabel kualitas pelayanan sebesar 3,45. Dimana skor rata-rata tersebut termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut sesuai dengan teori lima dimensi dan kualitas layanan sangat baik menurut penilaian peserta.

4.4.4. Tabulasi Data Berdasarkan Kepuasan Peserta

Pada variabel kepuasan peserta terdapat empat item pernyataan untuk dibagikan kepada 100 responden, sehingga diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan peserta

Gambar 4.24 Variabel Y1

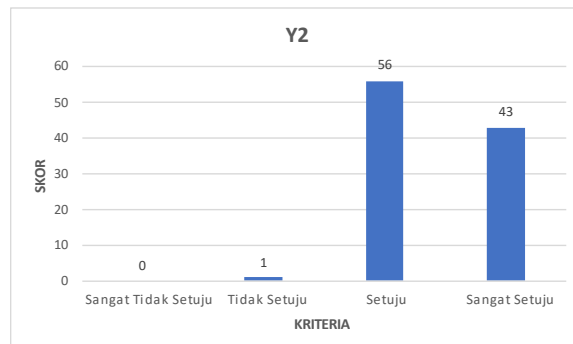


Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.24, hasil item pernyataan pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan peserta, yaitu 44 responden menjawab sangat setuju, dan 56 responden menjawab setuju. Skor rata-rata 3,44 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan peserta. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

2. Pelayanan dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan sudah memenuhi kebutuhan peserta

Gambar 4.25 Variabel Y2

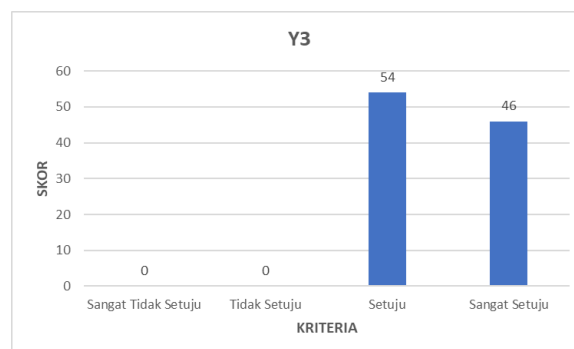


Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.25, hasil item pernyataan pelayanan dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan sudah memenuhi kebutuhan peserta, yaitu 43 responden menjawab sangat setuju, 55 responden menjawab setuju, dan 1 responden menjawab tidak setuju. Skor rata-rata 3,42 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan pelayanan dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan sudah memenuhi kebutuhan peserta. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

3. Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut memiliki kinerja yang tinggi

Gambar 4.26 Variabel Y3

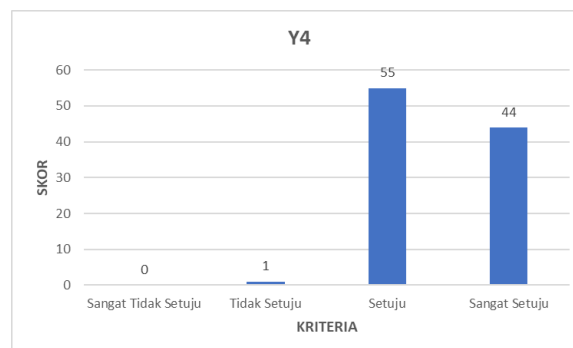


Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.26, hasil item pernyataan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut memiliki kinerja yang tinggi, yaitu 46 responden menjawab sangat setuju, dan 54 responden menjawab setuju. Skor rata-rata 3,46 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut memiliki kinerja yang tinggi. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

4. Peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan

Gambar 4.27 Variabel Y4



Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan gambar 4.27, hasil item pernyataan peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan, yaitu 44 responden menjawab sangat setuju, dan 56 responden menjawab setuju. Skor rata-rata 3,43 diperoleh berdasarkan jawaban dari responden terhadap poin pernyataan peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan

BPJS Ketenagakerjaan. Skor rata-rata ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

4.4.5. Rekapitulasi Tabulasi Data Kepuasan Peserta

Berdasarkan tabulasi data kepuasan peserta di atas, diperoleh rata-rata sebagai berikut:

Tabel 4.4 Rekapitulasi Tabulasi Data Kepuasan Peserta

No.	Pernyataan	Skor rata-rata	Keterangan
1.	Pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan peserta	3,44	Sangat Baik
2.	Pelayanan dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan sudah memenuhi kebutuhan peserta	3,42	Sangat Baik
3.	Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut memiliki kinerja yang tinggi	3,46	Sangat Baik
4.	Peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan	3,43	Sangat Baik

Skor rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan	3,44	Sangat Baik
--	------	-------------

Sumber: Olah data (2022)

Pada tabel 4.4 diketahui skor rata-rata untuk variabel kepuasan sebesar 3,44. Dimana skor rata-rata tersebut termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa peserta merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut.

4.1 TABULASI DATA BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{1}{5} = 0,2$$

Tabel 4.5 Tabulasi Data Berdasarkan IKM

No	Variabel	Nilai Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur x Nilai Rata-Rata Tertimbang
1.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	3,56	0,712
2.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,45	0,69
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,44	0,688
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	3,41	0,682
5.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,38	0,676

Nilai Indeks	3,448
Nilai IKM (Indeks x 25)	86,2

Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan tabel 4.5, hasil pengolahan data dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004. Hasil akhir perhitungan pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,2 dalam rentang konversi 81,26-100,00 yang termasuk kategori “Sangat Baik”.

4.2 HASIL KRITIK DAN SARAN DARI PESERTA

Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh penulis dengan penyebaran kuesioner kepada 100 orang peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut dapat diketahui kritik dan saran atas pelayanan yang telah diberikan yaitu:

1. Peserta berharap BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut dapat menambah area parkir terutama untuk mobil guna menampung kendaraan peserta dan penambahan beberapa tanaman agar terlihat hijau.
2. Peserta berharap BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut dapat meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan kinerja layanan yang sudah baik.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, serta penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik berdasarkan jawaban kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden atas lima dimensi kualitas layanan:

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan dimensi bukti fisik atas kualitas layanan yang diberikan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut dikategorikan sangat baik. Hal ini berdasarkan jawaban responden dengan rata-rata 3,56 yang menunjukkan bahwa sangat baik.

- b. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan dimensi empati atas kualitas layanan yang diberikan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut dikategorikan sangat baik. Hal ini berdasarkan jawaban responden dengan rata-rata 3,41 yang menunjukkan bahwa sangat baik.

- c. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan dimensi keandalan atas kualitas layanan yang diberikan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut dikategorikan sangat baik. Hal ini berdasarkan jawaban responden dengan rata-rata 3,38 yang menunjukkan bahwa sangat baik.

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan dimensi daya tanggap atas kualitas layanan yang diberikan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut dikategorikan sangat baik. Hal ini berdasarkan jawaban responden dengan rata-rata 3,45 yang menunjukkan bahwa sangat baik.

e. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan dimensi jaminan atas kualitas layanan yang diberikan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut dikategorikan sangat baik. Hal ini berdasarkan jawaban responden dengan rata-rata 3,44 yang menunjukkan bahwa sangat baik.

2. Kepuasan peserta terhadap kualitas layanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut cukup memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan peraturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2004,

diperoleh hasil 86,2 yang termasuk dalam rentang konversi IKM 81,26-100,00 yang tergolong Sangat Baik.

5.2 SARAN

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti menemukan kekurangan pada lahan parkir, sehingga BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut perlu memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya untuk meningkatkan kepuasan peserta. Adapun saran dari peneliti yaitu:

1. Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut sudah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan dan diperbaiki pada kekurangannya.
2. Fasilitas BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut ada baiknya jika lahan parkir mobil diperluas untuk peserta guna menjaga keamanan dan keselamatan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C. M. (2022, April 12). *Peserta Aktif BPJS TK Capai 30,66 Juta Orang pada 2021*. Retrieved from databoks.kadata:
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/14/peserta-aktif-bpjs-tk-capai-3066-juta-orang-pada-2021>
- Azwar, S. (2014). In *REALIBILITAS dan VALIDITAS* (p. 7). Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Bafadhal, A. S. (20021). *Manajemen Komplain dan Kualitas Layanan Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- BPJS Ketenagakerjaan*. (2022, April 11). Retrieved from
<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>
- Bungin, H. B. (2011). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. Jakarta: Kencana.
- Cermati.com. (2022, April 12). Retrieved from Cermati.com:
<https://www.cermati.com/artikel/jenis-jenis-asuransi-di-indonesia-apa-saja>
- Darmawi. (2021). In V. Aditiya, *Strategi Pemasaran Jasa Asuransi* (p. 22). Yogyakarta: Deepublish.
- Hadi, S. (1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, Dan Skala Nilai*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Iwan Kesuma Sihombing, M., & Ika Sari Dewi, S. M. (2019). *Pemasaran dan Manajemen Pasar*. Deepublish Publisher.
- Lestari, F. A. (2018). FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *sosio e-kons*, 197-187. Retrieved from
https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons/article/view/2718
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 312-318. Retrieved from
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=804605&val=10493&title=Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Pelanggan>

- Sari, D. P., & Achsa, A. (2020). *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen*, 15-27. Retrieved from <https://bisnisan.nusaputra.ac.id/article/view/36>
- Sihombing, I. K., & Dewi, I. S. (2019). *Pemasaran dan Manajemen Pasar*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sinabela, L. P., Rochadi, S., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinaga, M. N., A.O.Pelleng, F., & Mangindaan, J. V. (2019). Analisis Tingkat Kebangkrutan Pada Perusahaan Asuransi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 28-36. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/23898>
- Sudana, I. M., & Setianto, R. H. (2018). *METODE PENELITIAN BISNIS & ANALISIS DATA dengan SPSS*. Jakarta: Erlangga.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner

KUESIONER LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SURABAYA RUNGKUT

i. DATA UMUM RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia :
 - 19-24 Tahun
 - 25-30 Tahun
 - 31-36 Tahun
 - 37-42 Tahun
 - >43 Tahun
4. Pekerjaan :
5. Penghasilan Per Bulan :
 - < Rp 1.000.000,-
 - Rp 1.000.001,- s/d Rp 2.000.000,-
 - Rp 2.000.001,- s/d Rp 4.000.000,-
 - Rp 4.000.001,- s/d Rp 6.000.000,-
 - > Rp 6.000.001,-

ii. DAFTAR PERTANYAAN

Berilah tanda (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan tingkat kepuasan/ ketidakpuasan Bapak/Ibu atas setiap pernyataan berikut ini.

Keterangan Penilaian:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

A. Kualitas Layanan

a) Tangibles / Bukti Fisik

1. BPJS Ketenagakerjaan mempunyai ruang tunggu yang nyaman
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
2. BPJS Ketenagakerjaan memiliki tempat parkir yang nyaman
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
3. Fasilitas gedung BPJS Ketenagakerjaan rapi dan bersih
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)

b) Empathy / Empati

1. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memahami kebutuhan peserta
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberi perhatian individual kepada para peserta
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
3. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selalu mencoba memberi solusi untuk setiap masalah
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)

c) Reliability / Keandalan

1. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan merespon pengaduan dengan cepat
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
3. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)

d) Responsiveness / Daya Tanggap

1. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selalu berusaha menyelesaikan keluhan pelanggan
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan selalu membantu menyelesaikan kesulitan yang dialami peserta
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
3. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melakukan respon pelayanan dengan tepat
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)

e) Assurance / Jaminan

1. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menumbuhkan rasa percaya para peserta
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan secara nyaman dan aman
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
3. Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan ramah dan sopan
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)

B. Kepuasan Pelanggan

1. Pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan peserta
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Pelayanan dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan sudah memenuhi kebutuhan peserta
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
3. Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut memiliki kinerja yang tinggi
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)

4. Peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan
- Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)

C. Kritik dan Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden

No	Bukti Fisik (X1)			Empati (X2)			Keandalan (X3)			Daya Tanggap (X4)			Jaminan (X5)			Kepuasan Pelanggan (Y)				Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	Y1	Y2	Y3	Y4	
1	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	61
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	70
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	59
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
6	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	61
7	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	61
8	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	66
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
10	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	62
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
13	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	69
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	71
15	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	66
16	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	58
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
18	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	60
20	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	65
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
23	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	65
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
25	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	63
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	58
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	59
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
31	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	59
33	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	68
34	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	60
35	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	63
36	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	61
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
38	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	66
39	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	66
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
41	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	66
42	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	69
43	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	65
44	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	64
45	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	59
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
48	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	69
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
50	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	69

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
53	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	68
54	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	63
55	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	69
56	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	70
57	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	53
58	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	69
59	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	65
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
65	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
66	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
67	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	67
68	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	64
69	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
72	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
73	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	65
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
75	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	65
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	61
77	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	65
78	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	64
79	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	69
80	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	67
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
84	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	63
85	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	63
86	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	67
87	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	63
88	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	62
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
92	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	68
93	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	61
94	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	71
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
96	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	71
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57

Lampiran 3 Perhitungan IKM

Unsur	367	340	361	339	339	346	330	348	337	346	344	346	336	343	354
Total Semua Unsur	1068			1024			1015			1036			1033		
Rata-Rata Unsur	3,67	3,4	3,61	3,39	3,39	3,46	3,3	3,48	3,37	3,46	3,44	3,46	3,36	3,43	3,54
Nilai Rata-rata Unsur	3,56			3,41			3,38			3,45			3,44		
Interval	4			4			4			4			4		
Skor Tertinggi	100			100			100			100			100		
Jumlah Responden	100			100			100			100			100		
Indeks (IKM)	89			85,25			84,5			86,25			86		

Lampiran 4 Kartu Bimbingan TA

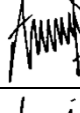
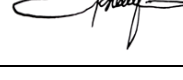
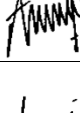
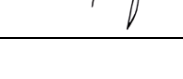
FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR (TA)

Nama Mahasiswa : Aryanti Eka Nurwahyuni

NIM : 151910813007

Judul TA : Laporan Pengukuran Kepuasan Layanan BPJS
Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut

Dosen Pembimbing : Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A

Tanggal	Topik Konsultasi	Saran Dosen	TTD Mahasiswa	TTD Pembimbing
7/04/2022	Judul TA	Mencari topik judul TA yang ingin dipilih sebagai judul TA		
11/04/2022	Judul TA	Judul sudah baik, melanjutkan proses penyusunan bab 1		
18/05/2022	Bab 1	Paralel untuk melanjutkan bab 2		
29/06/2022	Bab 1- 2	Memperbaiki template sesuai dengan pedoman		
18/07/2022	Bab 1-3	Memperbaiki template sesuai dengan pedoman		
25/07/2022	Kuesioner	Melanjutkan proses penelitian		
7/10/2022	Bab 1-5	Diperbaiki sedikit lagi		
27/10/2022	Bab 1-5	Dirapikan kembali dan kompilasi semua bagian awal, daftar Pustaka, hingga lampiran		