



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 15580-15594

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Service Quality dengan Metode Csi Dan Ipa Terhadap Kepuasan Peserta di Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal

Erlangga Pramudya Pradana^{1✉}, Joko Tri Nugraha², Ari Mukti³, Sigid Widyantoro⁴

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Tidar

Email: anggamudya123@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kabupaten Kendal memiliki jumlah tenaga kerja yang melimpah karena daerah ini dikenal sebagai kawasan industri. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal sebagai penyedia layanan asuransi sosial dari pemerintah telah hadir sebagai solusi pemberian jaminan sosial terhadap para tenaga kerja. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal sendiri berstatus sebagai Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang hanya memiliki pegawai yang terbatas, sehingga mereka harus bekerja keras dalam memberikan pelayanan jaminan sosial terhadap seluruh tenaga kerja yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan peserta terhadap pelayanan dan indikator apa saja yang perlu dibenahi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kendal. Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data yakni observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Jumlah sampel yang telah ditentukan sebanyak 100 orang yang merupakan peserta aktif di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal. Penelitian ini mengacu pada dimensi service quality melalui metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menyatakan jika perolehan CSI untuk sejumlah indikator terhadap peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal yakni sebesar 79,97% yang berada di kriteria (PUAS). Dalam Pengukuran IPA, perbaikan pelayanan peserta yang perlu di fokuskan ada 7 indikator karena pelayanannya dinilai penting, namun kepuasannya dinilai peserta sangat rendah.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan, CSI, IPA*

Abstract

Kendal Regency has an abundant workforce because this area is known as an industrial area. BPJS Employment Kendal Branch Office as a provider of social insurance services from the government has been present as a solution for providing social security to workers. BPJS Employment Kendal Branch Office itself has the status of a Sub-Branch Office (KCP) which only has limited employees, so they have to work hard in providing social security services to all existing workers. This research aims to analyze participant satisfaction with services and what indicators need to be improved at BPJS Employment Kendal Branch. This research is classified as descriptive quantitative research with data collection methods, namely observation, questionnaires and documentation. The number of samples that have been determined is 100 people who are active participants in the BPJS Employment Kendal Branch Office. This research refers to the dimensions of service quality through the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of the research stated that the CSI obtained for a number of indicators for participants at the BPJS Employment Kendal Branch Office was 79.97% which was within the criteria (PUAS). In the IPA Measurement, there are 7 indicators that need to be focused on improving participant services because the service is considered important, but satisfaction is considered by participants to be very low.

Keywords: *Service Quality, CSI, IPA*

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki jumlah tenaga kerja yang sangat melimpah. Dengan banyaknya jumlah tenaga kerja ini, maka pemerintah tidak perlu khawatir terhadap kekurangan tenaga kerja di sejumlah sektor, yang meliputi sektor hukum, kesehatan, infrastruktur, dan lain sebagainya yang mana di Indonesia secara menyeluruh telah tersedia di berbagai daerah (Halisa, 2020). Salah satu daerah yang memiliki tenaga kerja yang cukup melimpah yakni Kabupaten Kendal. Alasan melimpahnya tenaga kerja di Kabupaten Kendal disebabkan karena daerah ini dikenal sebagai kawasan industri yang memiliki pekerja baik dari dalam negeri maupun di luar negeri. Di Kabupaten Kendal sendiri terdapat golongan angkatan kerja yang diantaranya merupakan tenaga kerja dan juga pengangguran.

Tabel 1. Data Indeks Ketenagakerjaan Kabupaten Kendal 2023

| Golongan | Jumlah |
|--------------------|---------------------|
| Angkatan Kerja | 634.486 Orang |
| • Tenaga Kerja) | • 597.958 Orang) |
| • Pengangguran) | • 36.528 Orang) |

Sumber: <https://kendalkab.bps.go.id>

Adanya jumlah tenaga kerja yang sangat banyak ini tentunya mereka membutuhkan adanya jaminan sosial. Jaminan sosial atau asuransi sosial merupakan suatu kebijakan yang mana dapat memberikan perlindungan untuk tenaga kerja terhadap beragam musibah yang bisa saja terjadi yang meliputi kecelakaan dalam bekerja, menuju masa pensiun dan hari tua, dan meninggal dunia (Sutrisno, 2020).

Jaminan sosial ini sangat penting sehingga pemerintah membentuk sebuah badan penyedia layanan jaminan sosial yakni BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan merupakan instansi Badan Usaha Milik Negara atau BUMN yang beroperasi di sektor asuransi sosial. Badan pengadaan program jaminan sosial adalah program sosial yang menawarkan suatu perlindungan untuk tenaga kerja dalam penanganan dampak sosial ekonomi yang ada dan pengadaan yang menerapkan sistem asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan juga merupakan sebuah perusahaan yang menjadi perubahan dari PT. Jamsostek (Persero) (Syahara dan Munthe, 2020). BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan UU BPJS berperan melaksanakan 5 program, diantaranya program Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM), kemudian terdapat pengeluaran program baru, yakni Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) dan juga 4 segmen, diantaranya Bukan Penerima Upah (BPU) seperti: pedagang, nelayan, seniman, dan pengusaha., Penerima Upah (PU) seperti: karyawan BUMN, karyawan swasta, dan ASN., Pekerja Migrasi Indonesia (PMI) seperti: pekerja yang akan, sedang, atau telah bekerja di luar Indonesia., dan Jasa Konstruksi (Jakon) seperti: pekerja arsitektur, sipil, dan pengawas proyek (Prayoga, 2019).

Saat ini di Kabupaten Kendal, tercatat memiliki 597.958 orang tenaga kerja yang mana sudah seharusnya wajib untuk mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Hal tersebut karena dalam UU Nomor 24 Tahun 2011 menjelaskan jika setiap pemberi kerja mengharuskan para pegawainya untuk memiliki asuransi sosial sebagai upaya keselamatan dalam menjalankan pekerjaan. Terdapat pula kebijakan pemerintah lainnya mengenai keutamaan asuransi sosial bagi tenaga kerja seperti dalam Pasal 28H ayat 3 dan Pasal 34 ayat 2 UUD 1945 yang menjelaskan mengenai hak setiap orang atas jaminan sosial dan kewajiban negara memberi jaminan sosial (Pakpahan dan Sihombing, 2018). Selain itu, melihat peran penting asuransi sebagai upaya perlindungan dan investasi hidup, dalam UU Nomor 13 Tahun 2003 yang sudah diganti dengan UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang ketenagakerjaan dapat dijelaskan bahwa setiap tenaga kerja tentu akan membutuhkan asuransi sosial karena hal ini sangat berguna baik untuk dirinya sendiri ataupun keluarganya (Suharno dan Setiowati, 2017). Dengan demikian, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal sebagai penyedia layanan

asuransi sosial dari pemerintah harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal pada semua tenaga kerja.

Pelayanan dapat diartikan sebagai semua aktivitas pelayanan yang dijalankan oleh pemberi pelayanan sebagai wujud pemenuhan keperluan pelanggan atau peserta melalui ketetapan yang telah dibuat oleh instansi ataupun pemerintah (Tjiptono, 2004). Menurut Parasuraman dan Zeithaml (2014), mutu pelayanan di sebuah instansi jasa mencakup 5 unsur pokok yang disingkat "RATER". Beberapa faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan mempunyai sejumlah unsur yang menjadi syarat yang perlu difokuskan bagi pemberi layanan agar mutu layanan yang ramah dan baik dapat tercapai, diantaranya:

1. Keandalan/*Reliability*

Melakukan kewajiban pelayanan yang diterapkan secara konsekuen agar memuaskan penerima pelayanan.

2. Jaminan/*Assurance*

Mengembangkan adanya jaminan dengan meliputi kesopanan, kompetensi, pengetahuan, sifat dapat dipercaya, dan lain sebagainya.

3. Bukti Fisik/*Tangible*

Memperlihatkan bukti fisik yang bisa dilihat dengan meliputi prasarana fisik, pegawai, perlengkapan, dan lain sebagainya.

4. Empati/*Empathy*

Berdasarkan empati dari sejumlah orang yang memberikan pelayanan sesuai pada keahliannya dengan meliputi komunikasi baik, kemudahan menjalin hubungan, perhatian pribadi, dan lain sebagainya.

5. Daya Tanggap/*Responsiveness*

Semua bentuk aktualisasi aktivitas pelayanan yang memberikan kepuasan untuk banyak orang yang memperoleh pelayanan sesuai dengan cara tanggap.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal harus terus melakukan analisis, perbaikan, dan pengembangan di sektor pelayanan untuk bisa memenuhi kepuasan peserta. Kepuasan merupakan sebuah rasa kecewa atau senang seseorang dari parameter antara pandangannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dengan hal yang diinginkannya (Herlambang, 2014). Menurut Theresiya dalam Maharani dan Mandira (2022), kepuasan pelanggan atau peserta menjadi keahlian suatu instansi dalam memberikan mutu pelayanan yang maksimal untuk mencapai harapan, yang akan meningkatkan rasa puas terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan/peserta sangat vital bagi pemberi layanan karena penerima layanan akan menceritakan pengalaman kepuasan mereka terhadap peserta yang baru dan mengembangkan reputasi pemberi layanan. Seluruh kegiatan instansi nantinya akan berfokus

terhadap nilai peserta yang berhubungan dengan kepuasan yang diperoleh (Lupiyoadi, 2013). Maka dari itu, kepuasan peserta sangat penting bagi kelangsungan kegiatan operasional di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal sendiri berstatus sebagai KCP atau Kantor Cabang Pembantu. Sementara KCI atau Kantor Cabang Induknya berada di Kota Semarang. Adanya status sebagai KCP ini membuat BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal hanya memiliki pegawai yang terbatas, sekitar kurang lebih 9 orang saja termasuk kepala kantor cabang dan staff lainnya sehingga mereka harus bekerja keras dalam meningkatkan mutu pelayanan pada peserta.

Hasil penelitian dari Gofur (2019), yang menyatakan jika kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kemudian, hasil penelitian serupa juga dikemukakan oleh Desafitri, Irfal, dan Justin. (2021). Sedangkan, pandangan yang berbeda terdapat pada hasil penelitian dari Ibrahim dan Thawil. (2019), yang menyatakan jika kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kemudian, hasil penelitian dari Safavi dan Hawignyo. (2021), juga mempunyai pandangan yang demikian. Adapun dalam mengukur mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta yang sesuai dengan persoalan yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal dapat dilakukan melalui metode CSI atau *Customer Satisfaction index* dan IPA atau *Importance Performance Analysis*. Metode CSI dan IPA berguna untuk menilai kepuasan peserta, mengetahui tingkat kepuasan peserta, dan hal-hal yang berkaitan dengan apa saja yang perlu dibenahi dan ditingkatkan (Umam dan Hariastuti, 2018). Dari persoalan yang telah diangkat oleh peneliti, maka diperlukan penelitian tentang "Analisis *Service Quality* Dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Kepuasan Peserta Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan peserta terhadap pelayanan dan indikator yang perlu dibenahi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kendal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif deskriptif. Lokasi pelaksanaan penelitian dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal yang berada di Jalan Komplek Kawasan Industri Kendal, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kendal. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel dan 5 dimensi, yakni variabel pertama tingkat kepetingan dan variabel kedua tingkat kepuasan, sedangkan 5 dimensi tersebut, yakni Keandalan/*Reability*, Jaminan/*Assurance*, Bukti Fisik/*Tangible*, Empati/*Empathy*, Daya Tanggap/*Responsiveness*, dan setiap dimensi tersebut terdapat 4 indikator. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ada 3, yakni observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Total populasi dalam

penelitian adalah semua peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal yakni berjumlah 24.947 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian diterapkan melalui teknik *probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang mana setiap orang mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel (Sugiyono, 2019). Kemudian, pengambilan sampel diterapkan dengan *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah pengambilan sampel dengan acak tanpa melihat tingkatan dalam populasi (Sugiyono, 2019). Penelitian ini memakai rumus Slovin dalam menentukan ukuran sampel dengan *marge of error* sebanyak 10%. Menurut Sugiyono (2019), dalam rumus Slovin terdapat ketetapan, yakni:

1. Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi besar (> 100)
2. Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi kecil (< 100)

Adapun cara perhitungan sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$S = N / 1 + (N \times e)$$

S = Besaran Sampel

$$N = 24.947$$

$$e = 10\% = 0,1$$

Selanjutnya diperoleh:

$$S = 24.947 / 1 + (24.947 \times 0,12)$$

$$S = 24.947 / 1 + (24.947 \times 0,01)$$

$$S = 24.947 / 24.9,47$$

$$S = 100 \text{ sampel.}$$

Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks kepuasan peserta atau *Customer Satisfaction index* (CSI) merupakan penilaian untuk menetapkan tingkat kepuasan secara utuh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari sejumlah indikator mutu pelayanan yang dinilai. Menurut Aritonang (2005), terdapat sejumlah tahap untuk melihat besarnya CSI, tahap-tahap tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Menghitung nilai MIS atau *Mean Importance Score* dan nilai MSS atau *Mean Satisfaction Score*

- a. Rumus MIS

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

- b. Rumus MSS

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^p Xi}{n}$$

Penjelasan:

n = Total Responden

Yi = Tingkat Kepentingan Indikator Y ke i

Xi = Tingkat Kepuasan Indikator X ke i

2. Menghitung nilai WF atau *Weight Factors*

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} * 100\%$$

Penjelasan:

MISi = Mean Importance Score

P = Total Indikator

i = Indikator ke-i

3. Menghitung nilai WS atau *Weight Score*

$$WSi = WFi * MSSi$$

Penjelasan:

WS = Weight Score

WF = Weight Factors

MSS = Mean Satisfaction Score

4. Perhitungan CSI

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WSi}{HS (5)} * 100\%$$

Penjelasan:

HS = *Highest Scale* (Skala likert tertinggi yang digunakan 5)

Dalam penelitian ini, untuk nilai CSI dijabarkan dalam 5 penilaian dari tidak puas hingga sangat puas. Penilaian-penilaian tersebut diantaranya:

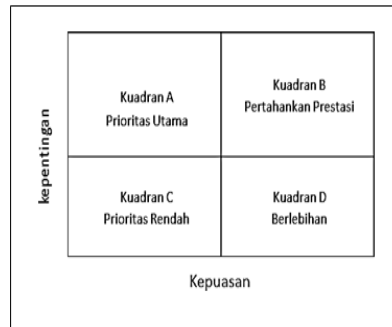
Tabel 2. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

| No. | Nilai CSI | Kriteria CSI |
|-----|------------|--------------|
| 1 | 0% > 34% | Tidak Puas |
| 2 | 35% – 50% | Kurang Puas |
| 3 | 51% – 65% | Cukup Puas |
| 4 | 66% – 80% | Puas |
| 5 | 81% – 100% | Sangat puas |

Sumber: Aritonang, 2005

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menurut Martilla dan James dalam Algifari (2017) memperlihatkan metode IPA atau *Importance Performace Analysis* adalah model multi-attribute dan bisa diterapkan untuk menganalisis kinerja organisasi. IPA diterapkan untuk menilai kinerja kepuasan yang berperan utama bagi konsumen/peserta dan kinerja kepuasan yang diperoleh dari konsumen/peserta. Pemahaman terhadap kinerja jasa atau produk dijelaskan dalam suatu grafik atau diagram kartesius yang mempunyai 4 kuadran, yakni Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D.



Gambar 1. Diagram Kartesius (IPA)

Sumber: Algifari, 2017

Keterangan:

1. Kuadran A. Prioritas Utama/*Concentrate Here*

Konsumen/peserta menganggap indikator tersebut menjadi prioritas, sehingga mempunyai harapan yang besar untuk indikator tersebut.

2. Kuadran B. Pertahankan Prestasi/*Keep Up The Good Work*

Indikator yang dianggap telah memiliki nilai prioritas dan harapan untuk konsumen/peserta.

3. Kuadran C. Prioritas Rendah/*Low Priority*

Indikator yang dianggap kurang diutamakan oleh konsumen/peserta dan instansi memberikan pelayanan yang rendah untuk konsumen/peserta untuk indikator ini

4. Kuadran D. Berlebihan/*Possibly Overkill*

Indikator mempunyai keutamaan yang rendah untuk konsumen/peserta, namun instansi memberikan memberikan pelayanan yang baik untuk konsumen/peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Dan Perhitungan Tingkat Kepuasan Melalui Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI atau *Customer Satisfaction Index* merupakan cara perhitungan untuk menilai sejauh apa tingkat kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal melalui tahapan yang sistematis. Tahap-tahap dalam menghitung CSI, diantaranya:

1. Menghitung MIS dan MSS
2. Menghitung WF
3. Menghitung WS
4. Menghitung hasil akhir CSI

Adapun rekapitulasi hasil perhitungan CSI yang akan dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Perhitungan CSI (MIS, MSS, WF, dan WS)

| Dimensi | Kode | Indikator | MIS | MSS | F | S |
|-------------------------------------|------|---|------|------|-----|-----|
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | A1 | Proses yang mudah dalam pencairan dana program peserta. | 4,13 | 4,04 | ,05 | ,20 |
| | A2 | Prosedur yang jelas dalam pengambilan klaim. | 3,85 | 3,95 | ,04 | ,18 |
| | A3 | Keakuratan sesuai janji dalam pencairan dana program peserta. | 4 | 3,86 | ,04 | ,18 |
| | A4 | Ketepatan sesuai janji dalam pencairan dana program peserta. | 4,12 | 3,95 | ,05 | ,19 |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | A5 | Rahasia data pribadi peserta tersimpan aman | 4,23 | 4,04 | ,05 | ,20 |
| | A6 | Adanya tanggapan petugas terhadap aduan peserta | 4 | 4,06 | ,04 | ,19 |
| | A7 | Petugas yang ramah dan sopan terhadap peserta | 4,23 | 3,96 | ,05 | ,20 |
| | A8 | Keamanan kendaraan di tempat parkir | 4,08 | 4,1 | ,04 | ,20 |
| Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | A9 | Adanya fasilitas yang memadai | 4,22 | 4,05 | ,05 | ,20 |
| | A10 | Kelayakan tempat dan kebersihan. | 4,17 | 4,01 | ,05 | ,20 |
| | A11 | Kondisi area tunggu yang nyaman | 4,25 | 4,09 | ,05 | ,21 |
| | A12 | Adanya area parkir yang luas | 3,87 | 3,98 | ,04 | ,18 |
| Empati (<i>Empathy</i>) | A13 | Peserta mendapatkan pelayanan yang sama dari petugas | 4,07 | 4,08 | ,04 | ,20 |
| | A14 | Komunikasi yang baik dari petugas terhadap peserta | 4,13 | 3,94 | ,05 | ,19 |

| | | | | | | |
|---|-----|---|-------|-------|-----|-----|
| | A15 | Kemudahan peserta dalam menyampaikan aduan | 4,2 | 3,96 | ,05 | ,20 |
| | A16 | Petugas peduli terhadap aduan peserta | 3,93 | 3,94 | ,04 | ,18 |
| Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | A17 | Petugas siaga dalam melayani peserta | 4,14 | 3,97 | ,05 | ,20 |
| | A18 | Petugas cepat dalam melayani peserta | 4,17 | 4,08 | ,05 | ,20 |
| | A19 | Informasi yang jelas dari petugas tentang program dan layanan | 4,13 | 3,87 | ,05 | ,19 |
| | A20 | Penjelasan yang seragam dari seluruh petugas | 4 | 4,03 | ,04 | ,19 |
| Total | | | 81,92 | 79,96 | | ,99 |

(Sumber: Data primer diolah 2024)

Menurut perolehan dari perhitungan di atas bisa diketahui jika hasil dalam menghitung CSI diantaranya:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^k W_{si}}{HS(5)} * 100\%$$

Penjelasan:

HS = Highest Scale (Skala likert tertinggi yang digunakan 5)

$$CSI = \frac{3,99}{5} * 100\% = \mathbf{79,97\%}$$

Hasil ini menyatakan jika perolehan CSI untuk sejumlah indikator terhadap peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal yakni sebesar 79,97%. Dalam penelitian ini, untuk nilai CSI dijabarkan dalam 5 penilaian dari tidak puas hingga sangat puas. Berdasarkan penilaian responden terhadap setiap indikator dalam kuesioner menyatakan bahwa tingkat kepuasan peserta berada di nomor 4 dengan rentang nilai CSI antara 66% - 80% sehingga dapat dikatakan bahwa peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal telah merasa (PUAS) terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Analisis dan Pengukuran Kinerja Kepuasan Melalui Importance Performance Analysis (IPA)

IPA atau *Importance Performance Analysis* merupakan cara perhitungan untuk mengetahui kinerja kepuasan atau mutu pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Dalam penelitian ini menggunakan diagram kartesius (IPA) untuk bisa menetapkan prioritas pembenahan mutu pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal. Analisis kuadran dalam diagram kartesius sendiri yakni dengan melakukan perhitungan rata-rata di masing-masing tingkat kepentingan [Y^*] dan

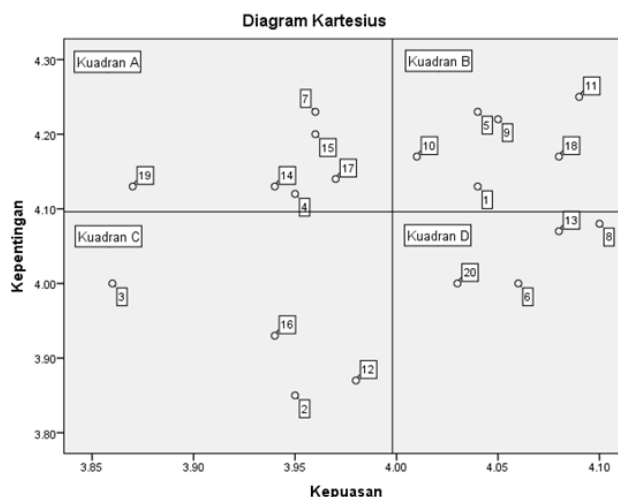
tingkat kepuasan $[X^*]$. Hasil perhitungan nilai rata-rata di tingkat kepentingan dan kepuasan sebagai diantaranya:

Tabel 4. Hasil Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

| Dimensi | Kode | Indikator | Rata-Rata Tingkat Kepentingan [Y] | Rata-Rata Tingkat Kepuasan [X] |
|---|------|---|-----------------------------------|--------------------------------|
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | A1 | Proses yang mudah dalam pencairan dana program peserta. | 4,13 | 4,04 |
| | A2 | Prosedur yang jelas dalam pengambilan klaim. | 3,85 | 3,95 |
| | A3 | Keakuratan sesuai janji dalam pencairan dana program peserta. | 4 | 3,86 |
| | A4 | Ketepatan sesuai janji dalam pencairan dana program peserta. | 4,12 | 3,95 |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | A5 | Rahasia data pribadi peserta tersimpan aman | 4,23 | 4,04 |
| | A6 | Adanya tanggapan petugas terhadap aduan peserta | 4 | 4,06 |
| | A7 | Petugas yang ramah dan sopan terhadap peserta | 4,23 | 3,96 |
| | A8 | Keamanan kendaraan di tempat parkir | 4,08 | 4,11 |
| Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | A9 | Adanya fasilitas yang memadai | 4,22 | 4,05 |
| | A10 | Kelayakan tempat dan kebersihan | 4,17 | 4,01 |
| | A11 | Kondisi area tunggu yang nyaman | 4,25 | 4,09 |
| | A12 | Adanya area parkir yang luas | 3,87 | 3,98 |
| Empati (<i>Empathy</i>) | A13 | Peserta mendapatkan pelayanan yang sama dari petugas | 4,07 | 4,08 |
| | A14 | Komunikasi yang baik dari petugas terhadap peserta | 4,13 | 3,94 |
| | A15 | Kemudahan peserta dalam menyampaikan aduan | 4,2 | 3,96 |
| | A16 | Petugas peduli terhadap aduan peserta | 3,93 | 3,94 |
| Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | A17 | Petugas siaga dalam melayani peserta | 4,14 | 3,97 |
| | A18 | Petugas cepat dalam melayani peserta | 4,17 | 4,08 |
| | A19 | Informasi yang jelas dari petugas tentang program dan layanan | 4,13 | 3,87 |
| | A20 | Penjelasan yang seragam dari seluruh petugas | 4 | 4,03 |
| Total Rata-Rata | | | 4,096 | 3,998 |

Sumber: Data primer diolah 2024

Menurut Algifari (2017), diagram kartesius yaitu suatu ruang yang terbagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang saling tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) . Total rata-rata di masing-masing atribut tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menjadi garis potong (\bar{X}, \bar{Y}) , yang membagi kuadran dalam 4 bagian. $[\bar{X}]$ sendiri adalah total rata-rata dari setiap rata-rata tingkat kepuasan. Sementara $[\bar{Y}]$ sendiri adalah hasil total rata-rata dari total rata-rata dari setiap rata-rata tingkat kepentingan. Setiap atribut ditentukan koordinatnya berada di kuadran A, B, C, dan D di dalam diagram kartesius (IPA) sesuai dengan hasil rata-rata tingkat kepentingan $[Y^-]$ dan tingkat kepuasan $[X^-]$. Hasil dari penelitian ini bisa dipaparkan dalam diagram kartesius sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Kartesius (IPA)

Sumber: Data primer diolah 2024

Adapun 4 kuadran dalam diagram kartesius diisi dengan indikator sesuai dengan hasil perhitungan rata-rata yang ada dalam penelitian, selanjutnya bisa dijelaskan perolehannya sebagai berikut:

1. Kuadran A. Prioritas Utama/*Concentrate Here*

Dalam kuadran A, diketahui terdapat 6 indikator mutu pelayanan yang perbaikan performanya menjadi prioritas utama, diantaranya indikator (A4, A7, A14, A15, A17, dan A19).

2. Kuadran B. Pertahankan Prestasi/*Keep Up The Good Work*

Dalam kuadran B, diketahui terdapat 6 indikator mutu pelayanan yang performanya harus dipertahankan dan dilakukan dengan baik karena mempunyai nilai baik bagi peserta, diantaranya indikator (A1, A5, A9, A10, A11, dan A18).

3. Kuadran C. Prioritas Rendah atau *Low Priority*

Dalam kuadran C, diketahui terdapat 4 indikator mutu pelayanan yang dinilai kurang

penting, namun performanya perlu dikendalikan dan difokuskan dengan baik, diantaranya indikator (A2, A3, A12, dan A16).

4. Kuadran D. Berlebihan/*Possibly Overkill*

Dalam kuadran D, diketahui terdapat 4 indikator mutu pelayanan yang dinilai terlalu berlebihan sehingga performanya perlu difokuskan pada hal yang lebih penting lagi, diantaranya (A6, A8, A13, dan A20).

Analisis dan Pembahasan

Analisis temuan dilakukan setelah peneliti melakukan pengumpulan data dari hasil penyebaran kuesioner pada peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal. Peneliti menganalisis temuan dengan menggunakan metode CSI atau Customer Satisfaction Index dan IPA atau Importance Performance Analysis dengan menggunakan teori mutu pelayanan dari Parasuraman dan Zeithaml (2014), yakni Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness. Hasil Penelitian mengenai kepuasan peserta terhadap pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal telah berada dalam kategori (PUAS) melalui perhitungan CSI dengan hasil sebanyak 79,97%. Nilai kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal bisa dikatakan baik, namun masih belum maksimal karena belum berada di rentang nilai CSI antara 81% - 100% atau mencapai kategori (SANGAT PUAS). Teori kepuasan menyatakan jika dampak dari keinginan konsumen adalah kepuasan dan ketidakpuasan terhadap kinerja atau produk suatu instansi secara nyata, baik saat atau sesudah menerima kinerja atau produk tersebut (Herlambang, 2014).

BPJS Ketenagakerjaan juga perlu melakukan evaluasi dan pembenahan pelayanan terhadap sejumlah indikator yang telah ditetapkan melalui analisis IPA. Hal ini berhubungan dengan cara mengukur kepuasan peserta yang dilakukan dengan memilah indikator, menganalisis dimensi, dan menentukan skala prioritas sesuai hasil jawaban pelanggan/peserta (Kotler, 2003). Kepuasan peserta inilah yang dipengaruhi oleh perbaikan pelayanan yang akan dilakukan. Adapun pada penelitian ini, perbaikan pelayanan peserta yang perlu di fokuskan dalam diagram kartesius IPA adalah kuadran A (A4, A7, A14, A15, A17, dan A19) karena pelayanannya dinilai penting, namun kepuasannya dinilai peserta sangat rendah. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal harus melaksanakan pembenahan mutu pelayanan secara berkala supaya atribut kepuasan dalam kuadran ini semakin meningkat. Upaya dalam meningkatkan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal sendiri dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, baik secara internal maupun eksternal. Hal tersebut karena kepuasan peserta selain dari mutu pelayanan dapat berkaitan dengan sejumlah hal, seperti; emosional, biaya, dan juga harga (Lupiyoadi, 2013).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti bisa mengambil kesimpulan, yakni:

1. Tingkat kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal telah diketahui sebanyak 79,97%. Hal ini menunjukkan jika dalam kriteria nilai CSI menurut Aritonang (2005), tingkat kepuasan peserta berada di rentang antara 66% - 80% sehingga dapat dikatakan bahwa peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal telah merasa (PUAS) terhadap pelayanan yang telah diberikan.
2. Indikator mutu pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan menurut Algifari (2017) dapat dilihat dalam diagram kartesius IPA. Fokus perbaikan pelayanan terletak pada kuadran A (Prioritas Utama/Concentrate Here) yang mana terdapat 6 indikator, yakni:
 - a. Keandalan (Reliability)
 - Kode A4 (Ketepatan sesuai janji dalam pencairan dana program peserta)
 - b. Jaminan (Assurance)
 - Kode A7 (Petugas yang ramah dan sopan terhadap peserta)
 - c. Empati (Empathy)
 - Kode A14 (Komunikasi yang baik dari petugas terhadap peserta)
 - Kode A15 (Kemudahan peserta dalam menyampaikan aduan)
 - d. Daya Tanggap (Responsiveness)
 - Kode A17 (Petugas siaga dalam melayani peserta)
 - Kode A19 (Informasi yang jelas dari petugas tentang program dan layanan)

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model Kano*, Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta.
- Aritonang, L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Desafitri, L., Irfal, I., & Justin, B. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi Uptown Brew, Greenlake City, Tangerang. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(3), 402-408.
- Gofur, A. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Halisa, N. N. 2020. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia" Sistem Rekrutmen, Seleksi, Kompetensi Dan Pelatihan" Terhadap Keunggulan Kompetitif. *Literature Review. Adi Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 1(2 Desember), 14-22.

- Herlambang, S. 2014. *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran. Cetakan Pertama*, Penerbit : Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. 2019. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management, International Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, K. F. D., & Mandira, I. M. C. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Menggunakan *Jamsostek Mobile*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(3), 519-528.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. 2014. (Diterjemahkan Oleh Sutanto). *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. Newjersey: Prentince Hall
- Pakpahan, R. H., & Sihombing, E. N. 2018. Tanggung Jawab Negara Dalam Pelaksanaan Jaminan Sosial *Responsibility State In The Implementation Of Sosial Security*. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 9(2), 163-174.
- Prayoga, D. W. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 69-77.
- Safavi, V. D. R., & Hawignyo, H. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu Prabayar. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 142-150.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharno, S. H., & Setiowati, E. Pelaksanaan BPJS Ketenagakerjaan Bagi Karyawan Di Kota Surakarta Pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Surakarta. *In Seminar Nasional" Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kesehatan Dan Pasien Dalam Perspektif UU No. 36 Tahun 2014"*. Universitas Islam Batik Surakarta.
- Sutrisno, H. 2020. Pengaruh BPJS Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Tenaga Kerja. Prepotif: *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 78-84.
- Syahara, S., & Munthe, R. N. 2020. Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 2(2), 103-115.
- Tjiptono , F. 2004. *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. *In Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan* (Pp. 339-344).