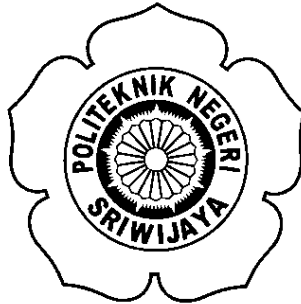


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**RIA TRI AMANAH**

**NPM 0614 3060 1381**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2017**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PALEMBANG**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**RIA TRI AMANAH  
NPM 0614 3060 1381**

**Menyetujui,**

**Palembang, Juli 2017**

**Pembimbing I,**

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.  
NIP 197310192001122002**

**Pembimbing II,**

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.  
NIP 197801182005011002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.  
NIP 19600806198910101**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Srijaya Negara, Palembang, 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website: [www.polsriwijaya.ac.id](http://www.polsriwijaya.ac.id) E-mail: [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ria Tri Amanah  
NIM : 0614 3060 1381  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/menyalin laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/menyalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir berupa pembatalan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2017

Yang membuat pernyataan,

  
  
Kia Tri Amanah  
NPM 061430601381


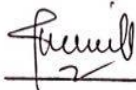

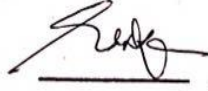
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Ria Tri Amanah  
NPM : 0614 3060 1381  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap  
Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan  
Cabang Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at  
Tanggal: 4 Agustus 2017

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>M. Rizka ME, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>27/8/2017</u> /hri
2.	<u>Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>2 Agustus 2017</u>
3.	<u>Rini, S.E., M.AB.</u> Anggota		<u>31 Juli 2017</u>
4.	<u>Munfaridi, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>31 Jul 2017</u>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Penuhilah kebutuhan konsumen agar terciptanya kepuasan terhadap konsumen. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan”.

### **Kupersembahkan kepada:**

- Kedua orang tuaku tercinta
- Dosen Pembimbingku
- Saudara-saudaraku tersayang
- Teman Seperjuangan 6 ND khususnya  
(Meity, Tiana, Dini, Rani)
- Almamater yang kubanggakan

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir selesai tepat waktunya. Laporan akhir ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang, dan mengenai dimensi kualitas pelayanan jasa yang dominan. Penelitian ini menggunakan 5 indikator pengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi berwujud, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan dan dimensi empati. Sehingga judul laporan akhir ini yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang”.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan pada penyusunan laporan ini sehingga terdapat kekurangan dan kekeliruan baik dalam penulisan maupun penyajiannya. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar laporan ini menjadi lebih sempurna.

Akhir kata penulis ucapkan terimah kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Palembang, Juli 2017

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., Hum., Res. M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Titi Andriyani., S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
5. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
6. Bapak Rasidin, selaku Kacab BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.
7. Bapak Dio Prayogi, selaku Karyawan BPJS Ketenagakerjaan.
8. Seluruh Dosen pengajar dan Staf Karyawan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Kedua orang tua dan Saudaraku yang senantiasa memberikan doa dan dukungan.
9. Teman-teman seperjuangan yang menjadi tempat berbagi dan berkeluh kesah (Meity Fazwarita, Tiana Kusuma Wardani, Siti Khairani Nurjanah, Dini Purnama Indah).
10. Sahabat setia yang selalu bersama baik suka maupun duka (Fitriyani Aisyah Putri & Silvia Margaretha).

11. Rekan-rekan Kelas 5 ND dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan laporan ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT, dan harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Palembang, Juli 2017

Penulis



## **ABSTRAK**

Tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang dan untuk menganalisis faktor yang paling dominan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi secara langsung pada BPJS Ketenagakerjaan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui buku maupun sumber lainnya. Penelitian ini menggunakan metode analisa kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui jawaban kuesioner dari responden. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan jasa pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang dalam kategori baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil dimensi berwujud yaitu 76.92%, dimensi kehandalan sebesar 80.8%, dimensi ketanggapan sebesar 83.8%, dimensi jaminan sebesar 77.7% dan dimensi empati sebesar 79.65%. Nilai rata-rata dari kelima dimensi tersebut sebesar 79.77%, berdasarkan Skor Interpretasi dimensi tersebut termasuk dalam kategori baik. Saran peneliti adalah BPJS Ketenagakerjaan perlu mempertahankan dimensi kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik oleh peserta dan melakukan perbaikan pada dimensi yang masih kurang.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan Peserta

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to analyze the service quality to customer satisfaction in BPJS participant Employment branch Palembang and to analyze the most dominant factor of satisfaction BPJS participant Employment. The data used are primary and secondary data. Primary data collected through questionnaires and observations directly in BPJS Employment. This research uses qualitative analyze and quantitative method to know the answer of the questionnaire from respondents. From the result of this research, it can be concluded that the service of quality in BPJS Employment branch Palembang has been good, it can be seen from the result of tangibles dimension is 76.92%, reliability dimension is 80.8%, responsiveness dimension is 83.8, assurance dimension is 77.7%, and empathy dimension is 79.65%. The average value of the five dimensions is 79.77%, based on the Interpretation Scores of these dimensions are included in Good category. The writer suggests is BPJS Employment should be maintained dimension of service quality which has been good appraised by participants and make improvement to dimension which still less.

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Metode Analisa Data .....	6
1.5.5 Populasi dan Sampel .....	7

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Jasa .....	10
2.1.1 Pengertian Jasa .....	10

2.1.2 Karakteristik Jasa .....	10
2.1.3 Klasifikasi Jasa .....	11
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa .....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa .....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	13
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	15
2.3.4 Definisi BPJS Ketenagakerjaan .....	15
 <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan .....	17
3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	19
3.2.1 Visi Perusahaan .....	19
3.2.2 Misi Perusahaan .....	19
3.3 Logo Perusahaan .....	19
3.4 Struktur Organisasi .....	20
3.5 Uraian Tugas .....	22
3.6 Sistem Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan .....	24
3.7 Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan .....	28
3.7 Profil Responden .....	30
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang .....	32
4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang ...	57
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Bagian Pelayanan .....	3
Tabel 1.2 Pengukuran Skala Likert .....	7
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor .....	8
Tabel 3.1 <i>Service Blueprint</i> Pengajuan Klaim .....	25
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	30
Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	31
Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Berwujud ( <i>Tangibles</i> ).....	33
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	38
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	41
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	45
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	49
Tabel 4.6 Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan .....	53

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Perusahaan .....	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang ..	21
Gambar 4.1 Hasil Rata-rata Skor Indeks Dimensi Kualitas Pelayanan .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 7 Surat Balasan Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Perusahaan
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner