

ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan memiliki visi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kebanggaan bangsa yang amanah, bertata kelola baik, serta unggul dalam operasional dan pelayanan. Dalam upaya mewujudkan visi tersebut, BPJS Ketenagakerjaan harus meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan diperlukan dalam upaya meningkatkan sistem pelayanan dan meningkatkan jumlah akuisisi peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 100 kuisioner dan dilakukan perhitungan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dan dilanjutkan dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dilakukan plotting dengan menggunakan Diagram Kartesius. Dari hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya adalah 89,48% yang masuk dalam kategori interpretasi layanan sangat baik. Sedangkan untuk hasil analisa metode *Importance Performance Analysis* (IPA), beberapa atribut pada dimensi *assurance* dan dimensi *empathy* harus segera diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance and Performance Analysis (IPA)

ABSTRACT

BPJS Ketenagakerjaan is a Social Security Administering Body on Employment whose vision is to become the pride of the nation by always maintaining trust and implementing good governance in realizing its excellent operation and services. To accomplish this vision, BPJS Ketenagakerjaan must continue to improve the quality of its services. Therefore, the improvement in service quality is needed in an effort to develop the service system and to increase the acquisition rate, especially in BPJS Ketenagakerjaan Bandung Lodaya. This research was conducted by distributing 100 questionnaires and the results were calculated using the method of Customer Satisfaction Index (CSI) and the method of Importance Performance Analysis (IPA). CSI is used to determine the overall level of customer satisfaction, followed by IPA to determine the value of the level of conformity between interest and satisfaction levels which is then carried out by plotting using a Cartesian diagram. From the calculation of CSI, it is found that the value of the level of customer satisfaction with the Claim Service of Provident Fund Benefits at BPJS Ketenagakerjaan Bandung Lodaya is 89.48% which falls into the “very good” service interpretation category. Meanwhile, for the analysis results of IPA, several attributes in the assurance and empathy dimensions must be fixed immediately to improve the services.

Keywords : Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance and Performance Analysis (IPA)