

ABSTRAK

PT JAMSOTEK (Persero) adalah perusahaan yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan jaminan sosial masyarakat. PT. JAMSOSTEK (Persero) saat ini sedang bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan yang bertujuan untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi nasabah. Dalam masa transformasinya, BPJS Ketenagakerjaan diharuskan untuk membangun sistem prosedur pelayanan yang lebih baik agar nasabah merasa lebih nyaman dalam bertransaksi. Oleh karena itu, dilakukan pengukuran kualitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dan bagaimana menganalisa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terhadap kepuasan peserta dengan menggunakan *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Tujuannya dilakukan penelitian adalah melakukan pengukuran kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dan memberikan usulan perbaikan kualitas jasa pelayanan berdasarkan hasil pengukuran dengan menggunakan metode *servqual* dan diharapkan dengan perbaikan ini dapat meningkatkan daya saing BPJS Ketenagakerjaan dengan jasa lainnya dan tingkat keluhan peserta terhadap pelayanan akan semakin kecil. Penelitian dilakukan pada proses pelayanan Costumer Service Officer dalam ruang lingkup BPJS Ketenagakerjaan cabang pulogadung. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan nilai gap antara persepsi dan harapan yang cukup signifikan. Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pulogadung belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini bisa dilihat dari nilai antara persepsi dan harapan untuk semua atribut adalah negatif, dengan nilai rata-rata sebesar -0.281. Dari hasil analisa, didapat enam usulan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan peserta yaitu memaksimalkan pelatihan petugas, mengevaluasi dan memperbaiki sistem *online*, melakukan sosialisasi mengenai prosedur/sistem pengambilan klaim, membuat papan pengumuman berisikan keterangan mengenai persyaratan untuk pengambilan klaim dan program-program yang ditawarkan, memaksimalkan layanan *customer service* via telepon, menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan nasabah.

Kata Kunci:

Kepuasan pelanggan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

PT Jamsotek (Persero) is a company established to meet the social security needs of the community. PT. Jamsostek (Persero) is currently being transformed into BPJS Ketenagakerjaan which aims to provide maximum benefit to our customers. During the transformation, BPJS Ketenagakerjaan procedures required to build a system to better service so that customers feel more comfortable in the transaction. Therefore, measurement of quality to improve service quality BPJS Ketenagakerjaan and how to analyze the quality of services to the satisfaction of the participants BPJS Ketenagakerjaan using SERVQUAL and Importance Performance Analysis (IPA). The goal is to measure research quality of service BPJS Ketenagakerjaan and propose improvements in the quality of services based on measurements using servqual and this improvement can be expected to improve the competitiveness BPJS Ketenagakerjaan with other services and the level of complaints against the service participants will be smaller. The study was conducted at the Customer Service Officer services within the scope of the BPJS Ketenagakerjaan branch of Pulogadung. From the research that has been done, get the value of the gap between perception and expectation significantly. Participants BPJS Ketenagakerjaan branch of Pulogadung not satisfied with the services provided by the company. This can be seen from the perception and expectation values for all attributes are negative, with an average value of -0,281. From the analysis, obtained six proposed recommendations for improvements to enhance the participants' satisfaction that maximize worker training, evaluate and improve the online system, to disseminate the procedures / systems making a claim, make bulletin boards containing information on the requirements for making claims and programs offered, maximize customer service via telephone services, providing a means to convey customer complaints.

Keywords :

Customer Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis