



**ANALISIS KEPUASAN PESERTA BPJS
KETENAGAKERJAAN TANGERANG CIMONE DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
ADILAH NUR IMANI
41621010042
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



**ANALISIS KEPUASAN PESERTA BPJS
KETENAGAKERJAAN TANGERANG CIMONE DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

ADILAH NUR IMANI

41621010042

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adilah Nur Imani
NIM : 41621010042
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan
Tangerang Cimone Dengan Metode *Importance
Performance Analysis* (IPA) Dan *Quality
Function Deployment* (QFD)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 17 Januari 2025



Adilah Nur Imani

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Adilah Nur Imani
NIM : 41621010042
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan
Tangerang Cimone Dengan Metode *Importance
Performance Analysis* (IPA) Dan *Quality
Function Deployment* (QFD)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Resa Taruna Suhada, S.Si, M.T ()
NIDN 428026801
Ketua Penguji : Dr. Humiras Hardi Purba, ST, MT ()
NIDN 0322027103
Anggota Penguji : Diah Utami, ST., MT. ()
NIDN 0301099102

Jakarta, 30 Januari 2025

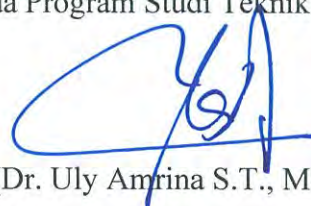
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatinasari, M.T.)

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Uly Amrina S.T., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik.
3. Dr. Uly Amrina, S.T., M.M selaku ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Resa Taruna Suhada, S.Si, M.T, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Laporan Skripsi ini.
5. Dr. Humiras Hardi Purba, S.T., M.T, selaku Dosen Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Diah Utami, ST., MT, selaku Dosen Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Ujang Naim Andriawan dan Ibu Cicih, untuk beliau berdualah skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih atas segala dukungan dan kerja kerasnya, sehingga penulis berhasil dalam meraih mimpi dan cita-cita penulis serta keluarga. Semoga penulis bisa terus menjadi kebanggaan kedua orang tua dan dapat membahagiakan kedua orang tua.
8. Saudara penulis, Nita Nursita, Asep Ismaya, Ayadiya Rahma F, dan Azzahra Nazifa Ismaya keponakan penulis yang paling lucu, yang senantiasa menjadi penguat penulis selama penulis menyusun Laporan Skripsi ini.
9. Rekan-rekan UKM PSM UMB, terima kasih atas segala dukungan, semangat, dan pengertian yang selalu diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat

menyelesaikan Laporan Skripsi ini walaupun seraya menjadi kepala untuk mengurus UKM tersebut. Sebuah kebanggaan bagi penulis bisa mewujudkan cita-cita penulis untuk menyelesaikan skripsi ini seraya mewujudkan cita-cita UKM PSM UMB untuk lomba nasional dan terbang berangkat ke Malaysia untuk lomba internasional sehingga dapat kembali meraih prestasi.

10. Teman seperjuangan penulis dari semester satu, Marisa Rezzy Rachmawati, terima kasih telah menjadi *support system* penulis dari dimulainya perkuliahan ini, sampai dengan selesai.
11. Sahabat penulis dari kelas 10, Farah Amelia Putri, terima kasih selalu menemani penulis membeli seblak ketika penulis sedang pusing-pusingnya menyusun Laporan Skripsi ini.
12. Rekan-rekan “Bakmi Mercu Luv” yang menjadi kacamata perjuangan penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas segala dukungan, bantuan dalam pengerjaan tugas, hingga *support* secara mental yang diberikan kepada penulis.
13. Rekan-rekan “Bunbun Cau” yang selalu memberikan doa terbaik untuk penulis walaupun sudah berada di kota yang berbeda-beda.
14. Rekan-rekan “Anti-Corona” yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
15. BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone yang telah menjadi tempat penulis untuk menambah pengalaman serta ilmu di dunia kerja.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 17 Januari 2025

Adilah Nur Imani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adilah Nur Imani
NIM : 41621010042
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Quality Function Deployment* (QFD)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Januari 2025

Yang menyatakan,

(Adilah Nur Imani)

ABSTRAK

Nama : Adilah Nur Imani
NIM : 41621010042
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan
Tangerang Cimone Dengan Metode *Importance
Performance Analysis* (IPA) Dan *Quality
Function Deployment* (QFD)
Pembimbing : Resa Taruna Suhada, S.Si, M.T

Kualitas pelayanan publik berperan penting dalam kepuasan masyarakat, termasuk di BPJS Ketenagakerjaan yang menyediakan jaminan sosial bagi tenaga kerja. Namun, laporan tahunan BPJS masih mencatat keluhan terkait waktu respon, kecepatan klaim, dan validitas informasi, menunjukkan perlunya peningkatan layanan. Penelitian ini menganalisis kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Berdasarkan survei konsultan independen, meskipun *Net Promoter Score* (NPS) BPJS meningkat, nilainya masih di bawah 50%, menandakan perlunya perbaikan layanan. Survei terhadap 100 responden dengan skala likert mengidentifikasi atribut utama yang perlu diperbaiki, seperti A7 (ketepatan penyelesaian klaim), A9 (daya tanggap terhadap keluhan), A12 (kecepatan antrian di kantor), A19 (kepuasan terhadap layanan), dan A20 (pengembangan layanan). Untuk meningkatkan kualitas, penelitian ini mengusulkan penambahan loket layanan, sistem digital antrian, serta pelatihan rutin bagi staf agar lebih responsif dan akurat dalam menangani klaim serta keluhan peserta.

Kata Kunci: Kepuasan Peserta, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, *Quality Function Deployment*, BPJS Ketenagakerjaan.

ABSTRACT

Name : Adilah Nur Imani
NIM : 41621010042
Study Program : *Industrial Engineering*
Title Thesis : *Analysis of Participant Satisfaction with Service Quality at BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone Using Importance Performance Analysis (IPA) and Quality Function Deployment (QFD) Methods*
Counsellor : Resa Taruna Suhada, S.Si, M.T

The quality of public services plays an important role in public satisfaction, including in BPJS Ketenagakerjaan which provides social security for workers. However, BPJS annual reports still record complaints related to response time, claim speed, and validity of information, indicating the need for service improvement. This study analyzes the satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone participants using the Importance Performance Analysis (IPA) and Quality Function Deployment (QFD) methods. Based on a survey by an independent consultant, although the BPJS Net Promoter Score (NPS) has increased, its value is still below 50%, indicating the need for service improvement. A survey of 100 respondents with a Likert scale identified key attributes that need to be improved, such as A7 (accuracy of claim settlement), A9 (responsiveness to complaints), A12 (speed of queues in the office), A19 (satisfaction with services), and A20 (service development). To improve quality, this study proposes the addition of service counters, a digital queue system, and regular training for staff to be more responsive and accurate in handling claims and participant complaints.

Keywords: *Participant Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment, BPJS Ketenagakerjaan.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat Praktis	5
1.4.2. Manfaat Akademis	5
1.5 Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep dan Teori	6
2.1.1 Jasa	6
2.1.2 Karakteristik Jasa	6
2.1.3 Klasifikasi Jasa.....	7
2.1.4 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	8
2.1.5 Kualitas Jasa (Layanan)	9
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	10

2.1.7	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.8	Profil BPJS Ketenagakerjaan	12
2.1.9	Kuesioner	13
2.1.10	Skala Pengukuran.....	14
2.1.11	Pengambilan Populasi dan Sampel	14
2.1.12	Uji Validitas	15
2.1.13	Uji Reliabilitas.....	16
2.1.14	<i>Gap Analysis</i>	17
2.1.15	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	18
2.1.16	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	20
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III	METODE PENELITIAN	28
3.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2	Jenis Data dan Informasi	29
3.3	Metode Pengumpulan Data	30
3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	35
3.5	Langkah-Langkah Penelitian.....	40
BAB IV	PEMBAHASAN.....	41
4.1	Pengumpulan Data	41
4.1.1	Kuesioner	41
4.1.2	Populasi dan Sampel	46
4.2	Pengolahan Data.....	47
4.2.1	Rekap Skor Kuesioner.....	47
4.2.2	Hasil Uji Validitas	48
4.2.3	Hasil Uji Reliabilitas	52
4.2.4	Data Umum Responden	53
4.2.5	Pengolahan Data Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	57
4.2.6	Pengolahan Data <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	65
4.3	Hasil	75

4.3.1 Hasil Pengolahan Data Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	75
4.3.2 Hasil Pengolahan Data Menggunakan Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	77
4.4 Pembahasan	82
4.4.1 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	82
4.4.2 Metode <i>Quality Function Deployment</i>	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	23
Tabel 3. 1 Penyebaran Kuesioner kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	31
Tabel 3. 2 Skala Likert Tingkat Kepentingan	32
Tabel 3. 3 Skala Likert Tingkat Kepuasan	32
Tabel 3. 4 Kuesioner yang Digunakan	33
Tabel 3. 4 Kuesioner yang Digunakan (Lanjutan)	34
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Jawaban Responden	42
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Jawaban Responden (Lanjutan)	42
Tabel 4. 2 Data Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4. 3 Data Usia Responden	45
Tabel 4. 4 Data Pekerjaan Responden	45
Tabel 4. 5 Data Penghasilan Responden	45
Tabel 4. 5 Data Penghasilan Responden (Lanjutan)	45
Tabel 4. 6 Jumlah Kunjungan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone Per Minggu	46
Tabel 4. 7 Rekap Skor Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	47
Tabel 4. 7 Rekap Skor Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone (Lanjutan)	47
Tabel 4. 8 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	49
Tabel 4. 8 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone (Lanjutan)	50
Tabel 4. 9 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	51
Tabel 4. 10 Data Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4. 11 Data Usia Responden	54

Tabel 4. 12 Data Pekerjaan Responden.....	55
Tabel 4. 13 Data Penghasilan Responden.....	56
Tabel 4. 14 Rata-Rata Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	57
Tabel 4. 14 Rata-Rata Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	57
Tabel 4. 15 Tingkat Kesesuaian Kepuasan dan Kepentingan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	59
Tabel 4. 16 Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan dan Kepentingan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	60
Tabel 4. 16 Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan dan Kepentingan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone (Lanjutan)	60
Tabel 4. 17 Nilai Rata-Rata Kepuasan dan Kepentingan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	62
Tabel 4. 18 Tingkat Kepentingan Pelanggan dan <i>Importance Weight</i>	64
Tabel 4. 19 Respon Teknik	65
Tabel 4. 20 Simbol <i>Relationship Matrix</i>	66
Tabel 4. 21 Simbol <i>Correlation</i>	69
Tabel 4. 22 Perbandingan Tingkat Kinerja Layanan BPJSTK Cimone dengan Penyedia Layanan Serupa	72
Tabel 4. 23 <i>Importance of Technical</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Batang Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Berdasarkan Survei Konsultan Independen.....	3
Gambar 2. 1 BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone.....	13
Gambar 2. 2 Peta <i>Importance Performance</i>	20
Gambar 2. 3 <i>House of Quality</i>	22
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Penelitian.....	40
Gambar 4. 1 Data Jenis Kelamin Responden.....	54
Gambar 4. 2 Data Usia Responden	54
Gambar 4. 3 Data Pekerjaan Responden.....	55
Gambar 4. 4 Data Penghasilan Responden	56
Gambar 4. 5 Diagram Kertesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	63
Gambar 4. 6 Hubungan Kebutuhan Peserta dengan Respon Teknik	66
Gambar 4. 7 Hubungan Antar Respon Teknik.....	69
Gambar 4. 8 <i>House of Quality</i> BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	75
Gambar 4. 9 Diagram Kertesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	82
Gambar 4. 10 <i>House of Quality</i> (HOQ) BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Populasi Kunjungan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	92
Lampiran 2 Informasi dan Petunjuk Kuesioner	93
Lampiran 3 Data Responden	93
Lampiran 4 Pertanyaan	94
Lampiran 5 Link Kuesioner dan <i>Barcode</i>	96
Lampiran 6 Data Lengkap Hasil Kuesioner Pertanyaan 1-5	97
Lampiran 7 Data Lengkap Hasil Kuesioner Pertanyaan 6-10	107
Lampiran 8 Data Lengkap Hasil Kuesioner Pertanyaan 11-15	117
Lampiran 9 Data Lengkap Hasil Kuesioner Pertanyaan 16-20	127
Lampiran 10 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	137
Lampiran 11 Uji Validitas Tingkat Kepuasan	171
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	205
Lampiran 13 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	216
Lampiran 14 Hasil Wawancara Pengolahan Respon Teknis	227
Lampiran 15 Hasil Wawancara Pengolahan <i>Benchmarking</i>	229
Lampiran 16 Struktur Organisasi Perusahaan	231
Lampiran 17 Dokumentasi BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Cimone	232