



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN
DI JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP.)

Najmi Litsaar Adilah

NPM. 213515516081

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FEBRUARI 2025**



NATIONAL UNIVERSITY

***THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON USER
SATISFACTION OF THE EMPLOYMENT SOCIAL SECURITY
ORGANIZING AGENCY (BPJS) IN NORTH JAKARTA***

THESIS

*Submitted to fulfil the requirements to obtain a
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP.)*

Najmi Litsaar Adilah

NPM. 213515516081

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

FEBRUARY, 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama Mahasiswa/i : Najmi Litsaar Adilah

Nomor Pokok Mahasiswa/i : 213515516081

Prodi : Administrasi Publik

Menyatakan, bahwa skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Jakarta Utara adalah benar karya tulis saya, yang disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan hasil Plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam berita acara ujian skripsi, maka saya bersedia menerima sanksi Pembatalan atas skripsi tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 07 Februari 2025



Najmi Litsaar Adilah

PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Najmi Litsaar Adilah
NPM : 213515516081
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi :
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap
Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan
Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Jakarta Utara
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 6 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Administrasi Publik

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Najmi Litsaar Adilah

NPM : 213515516081

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap
Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan
Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Jakarta Utara.

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, Maret 2025

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :
Nama : Najmi Litsaar Adilah
NPM : 213515516081
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan
Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Ketenagakerjaan di Jakarta Utara.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian
persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Syaipudin, M.Si.

Penguji I : Drs. Didit Setiabudi, M.Si.

Penguji II : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 04 Maret 2025

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah SWT, hanya kepada-Nya kita memohon ampunan dan lindungan, tidak lupa syukur atas nikmat yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Jakarta Utara”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Nasional.

Di dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga dapat meminimalisir segala keterbatasan, kekurangan, dan memperlancar penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini, perkenalkanlah dengan kesungguhan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. El Amry Bermawiy Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Universitas Nasional.
4. Dr. (C). Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerjasama, dan SDM Universitas Nasional.
5. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan sabar memberikan saran dan kritik serta diskusi yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

7. Achmad Firdaus, S.IP., M.AP., Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis tiap semesternya.
8. Kepada Bapak/Ibu Dosen FISIP terutama Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu semasa perkuliahan.
9. Kepada para Staf, Karyawan dan Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses dan pengurusan kegiatan akademik kemahasiswaan.
10. Terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Drs. Muhammad Almuhtadi Hasibuan dan Ibu Ir.Rita Herlina Lubis, M.Pd. yang telah merawat dan membesarkan, selalu memberikan pendidikan yang terbaik bagi anak-anaknya, serta selalu memberikan dukungan selama ini untuk tetap melanjutkan perkuliahan.
11. Terima kasih kepada saudara kandung penulis Meidina Dara Dita, S.IP dan Aldin Budi Muhammad Hasibuan yang telah banyak membantu penulis, memberikan semangat dan dorongan untuk tetap berkuliah.
12. Terima kasih kepada sahabat-sahabat SMA penulis Erina Silvia, S.Si., Farah Nabila Azra A.Md., Isnaeni Listria, S.Kep, Ners., Putri Oktaviani, S.T., dan Zahrafita Priliandari, S.I.Kom. yang selalu mendengarkan semua cerita saya, memberikan dukungan dan membantu banyak hal dalam perkuliahan ini.
13. Terima Kasih kepada teman di kampus saya yang lama di Universitas Terbuka Winda, S.Si yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk tetap melanjutkan perkuliahan.
14. Terima kasih kepada Leslar Family yaitu, Aiga Adawiyah, Anisa Hijriatin Asari, Elza Rahmadani, Intan Atmanegara, Kesha Nabila, Nadila Ramadhani, Navalsya Halidia, Nur Zakiyah, dan Sabina Alisha Pullandarie yang selalu yang telah menjadi keluarga baru saya selama perkuliahan, terima kasih sudah memberikan banyak cerita, canda, tawa, sedih, marah dan lainnya, serta dukungan dukungan selama masa perkuliahan ini.

15. Terima kasih kepada teman seperbimbingan saya Nabila Syarifah yang telah memberikan arahan, masukan dan saran selama skripsi ini.
16. Terima kasih kepada teman teman Administrasi Publik angkatan 2021 yang saling mendoakan dan memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini.
17. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi, bantuan, saran dan kritik yang sangat bermanfaat bagi penulis.
18. Terakhir, untuk diri penulis, *“Regretting fate will not change the situation. Instead, I choose to create and work to make myself valuable. Thank you to myself for surviving and the strength to keep going.”*

Akhir kata peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 20 Januari 2025

Najmi Litsaar Adilah

ABSTRAK

Nama : Najmi Litsaar Adilah
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Jakarta Utara

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan pengguna di BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Utara. Kualitas pelayanan public dipahami sebagai totalitas pelayanan yang meliputi daya fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati, yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi subjektif pengguna terhadap layanan yang diterima, berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan responden yang memiliki pengalaman yang relevan terkait layanan BPJS Ketenagakerjaan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis untuk melihat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan masing-masing dimensi memberikan kontribusi yang berbeda. Besarnya pengaruh yang signifikan mencapai 75,2%, sedangkan sisanya 24,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi penyedia layanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan demi tercapainya kepuasan pengguna yang optimal.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan publik, kepuasan pengguna, BPJS Ketenagakerjaan.

ABSTRACT

Name : Najmi Litsaar Adilah

Study Program : Public Administration

Thesis Title : The Effect of Public Service Quality on Users Satisfaction
of the Employment Social Security Organizing Agency
(BPJS) in North Jakarta.

Counsellor : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd.

This study aims to analyze the effect of public service quality on user satisfaction at the North Jakarta Employment BPJS. Public service quality is understood as the totality of services that include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence, which are expected to meet the needs of the community. User satisfaction is defined as the user's subjective evaluation of the services received, based on a comparison between expectations and reality. This research uses purposive sampling method with respondents who have relevant experience related to BPJS Ketenagakerjaan services. Data were collected through questionnaires and analyzed to see the relationship between service quality and user satisfaction. The results showed that public service quality has a significant influence on user satisfaction, with each dimension contributing differently. The amount of significant influence reached 75.2%, while the remaining 24.8% was influenced by other variables not examined in this study. This research is expected to be an input for public service providers to improve service quality in order to achieve optimal user satisfaction.

Keywords: Public service quality, user satisfaction, BPJS Employment.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teori.....	19
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.2.2 Kepuasan Pengguna	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Metode Penelitian	31
3.1.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.2.1 Populasi Penelitian.....	31
3.2.2 Sampel Penelitian.....	32
3.3 Definisi Konseptual.....	33
3.3.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	34
3.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	34

3.4 Definisi Operasional.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1 Observasi	38
3.5.2 Survei	39
3.6 Sumber Data Penelitian	40
3.6.1 Data Primer.....	40
3.6.2 Data Sekunder.....	40
3.7 Skala Pengukuran Data.....	40
3.8 Teknik Analisis Data.....	42
3.8.1 Uji Persyaratan Instrumen	42
3.8.2 Statistik Deskriptif	44
3.8.3 Uji Prasyarat Penelitian.....	47
3.8.4 Pengujian Hipotesis.....	49
3.9 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	53
3.9.1 Waktu Penelitian	53
3.9.2 Lokasi Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum dan Profil Lokasi Penelitian	54
4.1.1 Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan	54
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi BPJS Ketenagakerjaan	54
4.1.3 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan.....	55
4.2 Demografi Responden	55
4.3 Uji Coba Instrumen	57
4.3.1 Uji Coba Validitas	57
4.3.2 Uji Coba Reliabilitas	59
4.4 Analisis Data Hasil Penelitian.....	60
4.4.1 Hasil Validitas	60
4.4.2 Hasil Reliabilitas	62
4.5 Statistik Deskriptif.....	63
4.6 Uji Prasyarat Penelitian	80
4.6.1 Uji Normalitas.....	80
4.6.2 Uji Linearitas	81
4.6.3 Uji Heterokedastisitas	82
4.7 Pengujian Hipotesis	83

4.7.1 Analisis Koefisien Relasi.....	83
4.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	85
4.7.3 Uji Parsial (t-Test).....	86
4.7.4 Koefisien Determinasi.....	87
4.8 Pembahasan.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Kesimpulan	91
DAFTAR REFERENSI.....	94
LAMPIRAN.....	100



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Aktif di Indonesia	3
Tabel 2. 1 Kerangka Pemikiran	29
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	35
Tabel 3. 2 Skala Likert	42
Tabel 3. 3 Waktu Penelitian	53
Tabel 4. 1 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)	57
Tabel 4. 2 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	58
Tabel 4. 3 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X & Y	60
Tabel 4. 4 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)	61
Tabel 4. 5 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	61
Tabel 4. 6 Hasil Reliabilitas Variabel X & Y	63
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) dan Kepuasan Pengguna (Y)	65
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Variabel (X) Nilai Rata-Rata Indikator (1) Bukti Fisik ...	66
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Variabel (X) Nilai Rata-Rata Indikator (2) Kehandalan ..	67
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Variabel (X) Nilai Rata-Rata Indikator (3) Daya Tanggap	68
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Variabel (X) Nilai Rata-Rata Indikator (4) Jaminan	70
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Variabel (X) Nilai Rata-Rata Indikator (5) Empati	71
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)	72
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Variabel (Y) Nilai Rata-Rata Indikator (1) Konten	73
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Variabel (Y) Nilai Rata-Rata Indikator (2) Akurasi	74
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Variabel (Y) Nilai Rata-Rata Indikator (3) Format	75
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Variabel (Y) Nilai Rata-Rata Indikator (4) Kemudahan Pengguna	76
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Variabel (Y) Nilai Rata-Rata Indikator (5) Ketepatan Waktu	78
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	79
Tabel 4. 20 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4. 21 Hasil Uji Linearitas	82
Tabel 4. 22 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4. 23 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	84
Tabel 4. 24 Hasil Korelasi Pearson	84
Tabel 4. 25 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	85
Tabel 4. 26 Hasil Parsial (t-Test)	87
Tabel 4. 27 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Google Review	7
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 2 Grafik Normal Probability Plot	81
Gambar 4. 3 Grafik Nilai Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)..	89

