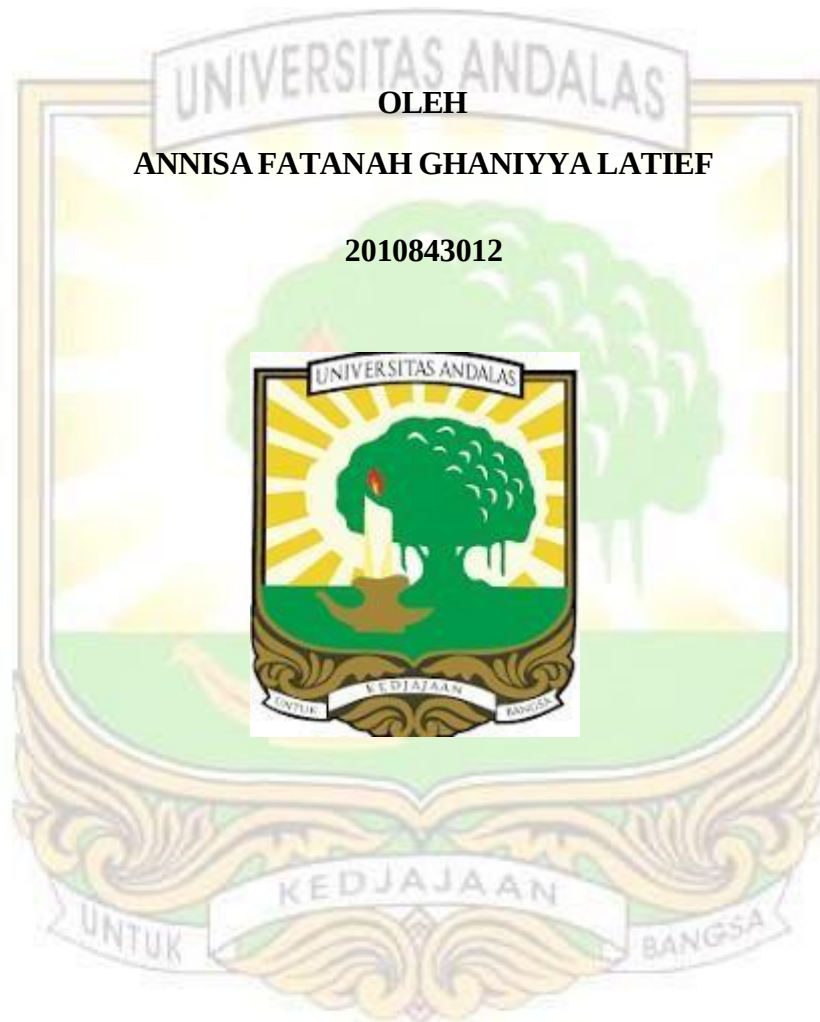


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN  
CABANG PADANG SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas  
Ilmu Sosial Ilmu Politik*



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2025**

## ABSTRAK

**Annisa Fatanah Ghaniyya Latief , NIM: 2010843012, Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer service* terhadap Tingkat Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2025, Dibimbing oleh Bapak Dr. Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Roza Liesmana, S.IP, M.Si selaku Pembimbing II Skripsi ini terdiri dari: 123 halaman, dengan referensi 110 buku teori dan 3 buku metode, 5 artikel/jurnal dan 1 website resmi.**

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang merupakan salah satu instansi yang memiliki kualitas pelayanan yang tergolong baik. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya layanan digital seperti pendaftaran online yang dirancang untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan. Akan tetapi, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan masih memilih datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat yang mengantre untuk mendapatkan informasi dan bantuan langsung dari customer service, meskipun layanan daring telah tersedia. Selain itu, tingkat kepuasan peserta juga menunjukkan fluktuasi antar cabang, yang mengindikasikan adanya perbedaan kualitas pelayanan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Untuk memperoleh kuesioner yang valid dan reliabel sebagai alat ukur, maka dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment serta uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan statistik Deskriptif dengan melihat nilai Tingkat Capaian Responden. Selain itu, juga digunakan Statistik Inferensial dengan menggunakan uji Korelasi Kendall's tau-b dan uji Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan customer service BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang berdampak positif terhadap pengalaman peserta. Tingginya persentase kepuasan di sebagian besar indikator ( $\geq 85\%$ ) mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan mampu membangun kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas peserta. Kejelasan informasi yang disampaikan petugas serta keramahan dan kesiapan pelayanan berkontribusi besar terhadap persepsi positif responden. Namun, adanya beberapa indikator dengan tingkat kepuasan lebih rendah seperti kecepatan respon dan kemampuan penyelesaian masalah menunjukkan bahwa sebagian peserta masih merasakan pelayanan belum sepenuhnya optimal. Uji statistik menggunakan korelasi Kendall's tau\_b menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien 0,582. Sementara itu, nilai determinasi sebesar 33,87% mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Customer service, Kepuasan Masyarakat, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang*

## ABSTRACT

***Annisa Fatanah Ghaniyya Latief, Student ID: 2010843012, The Effect of Customer Service Quality on Participant Satisfaction Levels at the Padang City Employment Social Security Agency, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2025, Supervised by Dr. Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP as Supervisor I and Roza Liesmana, S.IP, M.Si as Supervisor II This thesis consists of 123 pages, with references to 110 theoretical books and 3 methodological books, 5 articles/journals, and 1 official website.***

*The Padang City Employment Social Security Agency (BPJS Ketenagakerjaan) is one of the agencies that provides relatively good service quality. This is demonstrated by the availability of digital services such as online registration, which is designed to make it easier for participants to access services. However, most BPJS Ketenagakerjaan participants still choose to come directly to the service office. This can be seen from the large number of people queuing to obtain information and assistance directly from customer service, even though online services are available. Additionally, participant satisfaction levels also show fluctuations between branches, indicating differences in service quality within the BPJS Ketenagakerjaan environment.*

*The method used in this study was quantitative descriptive with data collection techniques using questionnaires and documentation. To obtain a valid and reliable questionnaire as a measuring instrument, a validity test was conducted using Pearson Product Moment correlation and a reliability test using Cronbach's Alpha method. The data analysis technique in this study was descriptive statistics by looking at the respondents' achievement levels. In addition, inferential statistics were also used by applying Kendall's tau-b correlation test and the coefficient of determination test.*

*The results of the study show that the quality of BPJS Ketenagakerjaan customer service in Padang City has a positive impact on participant experience. The high percentage of satisfaction in most indicators ( $\geq 85\%$ ) indicates that the services provided are able to build trust, comfort, and loyalty among participants. The clarity of information provided by officers, as well as the friendliness and responsiveness of the service, contribute greatly to the positive perceptions of respondents. However, several indicators with lower satisfaction levels, such as response speed and problem-solving ability, indicate that some participants still feel that the service is not yet fully optimal. A statistical test using Kendall's tau\_b correlation showed a significant and positive influence between service quality and public satisfaction with a coefficient value of 0.582. Meanwhile, a determination value of 33.87% indicates that service quality contributes to public satisfaction, with the remainder being influenced by other factors outside the scope of this study.*

***Keywords: Service Quality, Customer Service, Public Satisfaction, BPJS Employment Padang City***