



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 4465-4473

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Customer Satisfaction Index (CSI) sebagai Alat Ukur Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Suci

Sheva Roga Gustomo¹, Melati Dewi Asri², Nanda Ravenska³, Iwan Kurniawan⁴

^{1,2,3,4} Politeknik STIA LAN Bandung, Indonesia

¹shevarogag@gmail.com, ²melati.dewi@poltek.stialanbandung.ac.id, ³nanda.ravenska@poltek.stialanbandung.ac.id,

⁴iwan.kurniawan@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

This study aims to measure participant satisfaction with the services provided at the Bandung Suci Branch Office of BPJS Ketenagakerjaan and to formulate recommendations for service improvement. The research employed a descriptive quantitative method, with primary data collected through questionnaires distributed to 107 participants, complemented by field observations. The analysis was conducted using the Customer Satisfaction Index (CSI) approach with five indicators of customer satisfaction proposed by Kotler and Keller, namely product quality, service quality, emotional conditions, price, and cost. The findings indicate that participant satisfaction falls into the "fairly satisfied" category, with a CSI score of 61.82%. The lowest-performing dimensions include responsiveness, cost, empathy, reliability, product quality, and assurance. These results highlight the need for improvements, particularly in service speed and efficiency. As a follow-up, the study recommends a redesigned queuing system at the branch office to enhance service effectiveness and optimize participant satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, BPJS Ketenagakerjaan, Customer Satisfaction Index, Service Quality

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fungsi utama negara yang harus diselenggarakan secara berkualitas, adil, dan merata, sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaga penyelenggara layanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui prosedur yang transparan, mudah, cepat, dan profesional. Dalam konteks ketenagakerjaan, pelayanan yang baik menjadi sangat penting karena tenaga kerja merupakan pilar utama dalam pembangunan nasional. Sebagai bagian dari sistem jaminan sosial, BPJS Ketenagakerjaan berperan memberikan perlindungan terhadap risiko kecelakaan kerja, pensiun, dan kondisi lain yang dapat mengganggu kesejahteraan pekerja.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Suci, sebagai salah satu cabang utama di Kota Bandung, diharapkan mampu menyediakan pelayanan optimal bagi pesertanya. Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya sejumlah permasalahan yang menghambat kualitas layanan, seperti waktu tunggu yang panjang, jumlah loket layanan yang terbatas, serta fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi peserta dan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan, meskipun secara umum BPJS Ketenagakerjaan dikenal sebagai lembaga yang tepercaya dalam memberikan jaminan sosial. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan di tingkat cabang.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan secara objektif, penelitian ini menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), metode yang telah terbukti efektif dalam studi layanan publik. CSI memberikan nilai indeks kuantitatif yang tidak hanya mencerminkan tingkat kepuasan secara umum, tetapi juga membantu mengidentifikasi aspek-aspek layanan dengan nilai terendah yang memerlukan perbaikan prioritas. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan relevansi CSI, seperti penelitian Saputra dan Rinita (2024) yang mencatat kepuasan 81,4% pada aplikasi Mobile JKN, serta Darmawan dkk. (2022) yang melaporkan CSI sebesar 83,6% di Surabaya. Namun, studi terkait kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan masih terbatas, terutama di tingkat kantor cabang, padahal layanan di level ini sangat menentukan citra institusi secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan peserta dalam menerima layanan di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Bandung Suci. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta. Dengan pendekatan CSI, diharapkan dapat diperoleh gambaran komprehensif mengenai kelemahan-kelemahan dalam pelayanan, sehingga dapat dilakukan intervensi yang tepat sasaran.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Suci dalam melakukan perbaikan tata kelola layanan. Upaya peningkatan kepuasan peserta tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga jaminan sosial. Peningkatan pelayanan di tingkat cabang merupakan langkah nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang manusiawi, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan peserta terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Suci.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Suci, yang beralamat di Jalan KH. P. Hasan Mustopa No. 39, Kota Bandung. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu cabang utama di Kota Bandung yang memiliki volume pelayanan tinggi serta menjadi titik interaksi langsung antara peserta dengan lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan.

Populasi penelitian adalah seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan di wilayah Jawa Barat. Namun, mengingat keterbatasan waktu dan akses, penelitian ini mengambil sampel khusus peserta yang telah menerima layanan secara langsung di Kantor Cabang Bandung Suci. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, yaitu: (1) merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang terdaftar dalam sistem BPJS, (2) merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang pernah menerima pelayanan secara langsung di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bandung Cabang Suci dalam kurun waktu enam bulan terakhir, (3) bersedia berpartisipasi dalam penelitian serta mampu memberikan data yang jujur dan sesuai.

Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang besar, peneliti menggunakan rumus Slovin. Rumus ini digunakan jika jumlah populasi besar dan tingkat variasi datanya belum diketahui.

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$
$$n = \frac{4.963.284}{1 + 4.963.284 \times (0,1)^2}$$
$$n = \frac{4.963.284}{49.633,84}$$
$$n = 99,99799 \approx 100$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi (4.963.284)

e = Tingkat kesalahan atau *margin of error* (0,1)

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 10% dari populasi 4.963.284 peserta, sehingga diperoleh ukuran sampel sebanyak 100 responden.

Instrumen utama penelitian adalah kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (sangat tidak puas) hingga skor 5 (sangat puas). Pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan lima indikator kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (Indrasari, 2019), yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, kondisi emosional, harga, dan biaya. Selain kuesioner, data sekunder diperoleh melalui observasi lapangan untuk mencatat fenomena terkait alur pelayanan, waktu tunggu, dan kondisi fasilitas.

Data yang terkumpul dianalisis dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI digunakan untuk menghitung indeks kepuasan secara menyeluruh berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari masing-masing indikator. Tahapan perhitungannya adalah:

a. *Mean Importance Score (MIS)*

Mean Importance Score (MIS) merupakan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan (*importance*) masing-masing indikator menurut peserta.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n}$$

Keterangan:

Y_i = Nilai bobot kepentingan

n = Jumlah responden

b. *Weight Factors (WF)*

Weight Factor (WF) merupakan proporsi pentingnya dari setiap indikator, yaitu hasil perbandingan MIS tiap indikator terhadap total keseluruhan MIS.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan

c. *Mean Satisfaction Score (MSS)*

Mean Satisfaction Score (MSS) merupakan nilai rata-rata dari tingkat kepuasan (*satisfaction*) masing-masing indikator.

$$MSS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n}$$

Keterangan:

Y_i = Nilai bobot kepuasan

d. *Weight Score (WS)*

Weight Score (WS) merupakan bobot kepentingan dari setiap indikator. WS merupakan hasil perbandingan MIS tiap indikator terhadap total keseluruhan MIS.

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Keterangan:

WF = *Weight Factors*

MSS = *Mean Satisfaction Score*

e. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

HS = Nilai skala maksimum (menggunakan nilai skala lima)

Hasil perhitungan kemudian dikategorikan berdasarkan interval indeks kepuasan untuk mengetahui posisi tingkat kepuasan peserta (sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, atau sangat puas).

Tabel 1. Indeks Kepuasan Peserta

Indeks CSI (%)	Kategori Kepuasan
84 - 100	Sangat Puas
67 - 83	Puas
50 - 66	Cukup Puas
33 - 49	Kurang Puas
20 - 32	Tidak Puas

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

3. Hasil dan Diskusi

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Ketenagakerjaan memiliki beberapa program utama yang ditujukan untuk melindungi tenaga kerja dari resiko-resiko yang dapat terjadi pada saat bekerja maupun pensiun, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Kematian (JKM).

Sebelum menganalisis data, langkah yang dilakukan adalah menguji instrumen penelitian. Uji kualitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas, yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten. Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas dilakukan setelah data ditransformasikan menggunakan metode MSI (*Method of Successive Interval*), dengan tujuan mengubah data ordinal dari skala Likert menjadi data interval yang memenuhi syarat analisis parametrik. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25.

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment. Dengan jumlah responden sebanyak 107 orang, maka derajat bebas (df) adalah sebesar $n - 2 = 105$. Berdasarkan nilai r tabel untuk $df = 105$ pada taraf signifikansi 5%, diperoleh nilai r kritis sebesar 0,190. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi Pearson lebih besar dari r tabel ($r > 0,190$) dan memiliki nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) $< 0,05$.

Tabel 2. Uji Validitas

Pertanyaan	r_{hitung} Kinerja	r_{hitung} Kepentingan	r_{tabel}	Simpulan
Item 1	0,828	0,493	0,190	Valid
Item 2	0,807	0,485	0,190	Valid
Item 3	0,829	0,288	0,190	Valid
Item 4	0,753	0,422	0,190	Valid
Item 5	0,817	0,407	0,190	Valid
Item 6	0,624	0,553	0,190	Valid
Item 7	0,742	0,431	0,190	Valid
Item 8	0,845	0,544	0,190	Valid
Item 9	0,787	0,467	0,190	Valid
Item 10	0,828	0,520	0,190	Valid
Item 11	0,819	0,469	0,190	Valid
Item 12	0,828	0,533	0,190	Valid
Item 13	0,743	0,222	0,190	Valid
Item 14	0,819	0,290	0,190	Valid
Item 15	0,803	0,413	0,190	Valid
Item 16	0,828	0,455	0,190	Valid
Item 17	0,872	0,457	0,190	Valid
Item 18	0,828	0,227	0,190	Valid
Item 19	0,834	0,494	0,190	Valid
Item 20	0,781	0,497	0,190	Valid
Item 21	0,732	0,560	0,190	Valid
Item 22	0,817	0,438	0,190	Valid
Item 23	0,725	0,470	0,190	Valid
Item 24	0,747	0,537	0,190	Valid
Item 25	0,721	0,420	0,190	Valid
Item 26	0,676	0,199	0,190	Valid
Item 27	0,730	0,561	0,190	Valid

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (Sanaky dkk, 2021) menyatakan bahwa reliabilitas instrumen dapat diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, yang dapat menunjukkan tingkat konsistensi internal antar item. Kriteria yang digunakan dalam menilai reliabilitas adalah apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,600, maka instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan (Sanaky dkk, 2021).

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Atribut	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kinerja	0,976	0,600	Reliabel
Kepentingan	0,839	0,600	Reliabel

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Arintonang (Syukri, 2014), *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan berdasarkan sejumlah indikator penilaian. Pada penelitian ini, perhitungan CSI bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peserta BPJS Ketenagakerjaan Bandung Cabang Suci merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index

Atribut	MIS	WF	MSS	WS
Informasi manfaat program jaminan sosial tersedia secara lengkap	3,748	0,036	3,355	0,119
Prosedur pengajuan klaim dan pencairan mudah	3,879	0,037	2,860	0,105
Prosedur pengajuan klaim dan pencairan cepat	3,972	0,038	2,729	0,103
Saya merasa mudah mengakses layanan di mana saja (secara <i>online</i> maupun <i>offline</i>).	3,925	0,037	3,393	0,126
Saya merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan misi BPJS Ketenagakerjaan, "Memberikan rasa aman, mudah, dan nyaman untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing peserta."	3,935	0,037	2,916	0,109
Tempat parkir luas	3,626	0,034	3,570	0,123
Ruang tunggu nyaman	3,869	0,037	3,458	0,127
Saya merasa puas dengan ruang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang bersih dan rapi	4,065	0,039	3,720	0,144
Saya merasa puas dengan fasilitas di ruang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Suci	3,991	0,038	3,477	0,132
Petugas sigap dan profesional dalam menanggapi kebutuhan	3,944	0,037	2,692	0,101
Petugas dapat diandalkan dalam menanggapi kebutuhan saya	4,009	0,038	2,897	0,110
Saya merasa puas dengan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang konsisten	3,907	0,037	2,972	0,110
Pelayanan cepat dan tidak membuat saya menunggu lama	3,916	0,037	2,561	0,095
Petugas merespon kebutuhan saya dengan cepat	3,879	0,037	2,692	0,099
Petugas memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tugasnya	3,869	0,037	3,047	0,112
Saya percaya dengan keterampilan petugas dalam menanggapi kebutuhan saya	3,832	0,036	3,019	0,110
Saya merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang saya perlukan	4,084	0,039	3,000	0,116
Petugas pelayanan sigap membantu ketika saya mengalami kesulitan dalam klaim jaminan sosial	4,000	0,038	2,766	0,105
Petugas memahami kebutuhan saya	3,869	0,037	3,056	0,112

Saya merasa petugas pelayanan memiliki sikap yang perhatian dalam memberikan pelayanan kepada peserta	3,841	0,036	2,766	0,101
Petugas memberikan rasa nyaman	3,953	0,038	2,981	0,112
Petugas menghargai peserta BPJS Ketenagakerjaan	4,065	0,039	3,056	0,118
Potongan gaji untuk iuran BPJS Ketenagakerjaan tidak terasa memberatkan	3,673	0,035	3,449	0,120
Apabila terdapat keterlambatan pembayaran, sanksi/denda yang ditetapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan nilainya wajar	3,841	0,036	3,411	0,124
Saya tidak perlu bolak-balik datang ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan	4,009	0,038	3,570	0,136
Antrian pelayanan tidak terlalu lama	3,981	0,038	2,561	0,097
Selama saya mendapatkan pelayanan, tidak ada biaya tambahan (pungutan liar)	3,654	0,035	3,570	0,124
Total	105,336	1,000	83,542	3,091
Satisfaction Index	$\frac{3,091}{5} \times 100\%$		61,817%	

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta berada pada kategori “cukup puas” dengan nilai CSI sebesar 61,817%.

Hasil Identifikasi Nilai *Weight Score* (WS) Terendah

Untuk mengidentifikasi area perbaikan, berikut 11 indikator dengan nilai *weight score* (WS) terendah:

Tabel 5. Sebelas Atribut dengan Nilai *Weight Score* Terendah

Atribut	Nilai WS
Pelayanan cepat dan tidak membuat saya menunggu lama.	0,095
Antrian pelayanan tidak terlalu lama.	0,097
Petugas merespon kebutuhan saya dengan cepat.	0,099
Petugas sigap dan profesional dalam menanggapi kebutuhan.	0,101
Saya merasa petugas pelayanan memiliki sikap yang perhatian dalam memberikan pelayanan kepada peserta.	0,101
Prosedur pengajuan klaim dan pencairan cepat.	0,103
Petugas pelayanan sigap membantu ketika saya mengalami kesulitan dalam klaim jaminan sosial.	0,105
Prosedur pengajuan klaim dan pencairan mudah.	0,105
Saya merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan misi BPJS Ketenagakerjaan, “Memberikan rasa aman, mudah, dan nyaman untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing peserta.”	0,109
Saya percaya dengan keterampilan petugas dalam menanggapi kebutuhan saya.	0,110
Saya merasa puas dengan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang konsisten.	0,110

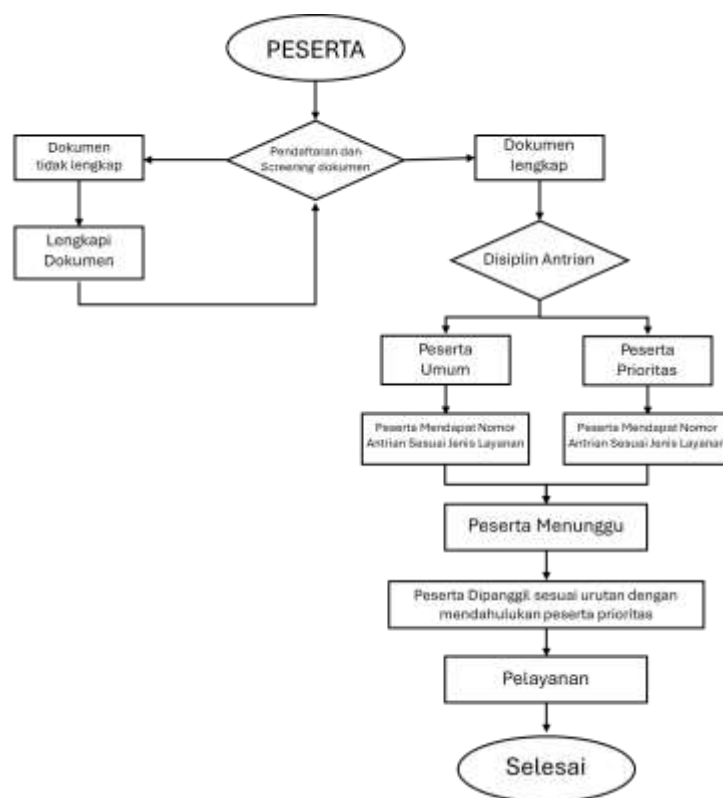
Berdasarkan Tabel 5, sebelas pernyataan dengan nilai *weight score* terendah secara umum menunjukkan bahwa peserta masih merasa kurang puas terhadap kecepatan dan efisiensi dalam proses pelayanan.

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi peserta terhadap pelayanan cepat dan kenyataan yang mereka alami. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu, antrian, serta respons cepat masih menjadi tantangan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Suci secara menyeluruh.

Upaya Yang Dapat Dilakukan

Untuk mengatasi masalah tersebut, penelitian ini menawarkan rancangan alur antrian *multi-channel multi-phase*. Sistem ini membagi peserta ke jalur pelayanan berbeda sesuai kebutuhan (klaim, pencairan, pembaruan dan penyesuaian data kepesertaan, serta konsultasi layanan dan informasi program), sehingga beban antrian tidak terpusat pada satu loket.



Gambar 1. Rancangan Alur Antrian Multi Channel-Multi Phase

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Pada rancangan alur, peserta yang telah melengkapi dokumen diarahkan ke jalur umum atau prioritas, lalu memperoleh nomor sesuai jenis layanan. Pemisahan jalur ini mengurangi penumpukan antrian pada satu loket, sehingga waktu tunggu lebih singkat. Upaya ini menjawab temuan *weight score* rendah pada indikator biaya dan responsivitas.

Selain itu, ketersediaan petugas pemandu di ruang tunggu sangat penting untuk meningkatkan empati dan keandalan. Titik *screening* dokumen bukan hanya memastikan kelengkapan berkas, tetapi juga memberi ruang bagi petugas untuk membantu peserta yang bingung, lansia, maupun peserta baru. Hal ini sejalan dengan *weight score* rendah pada aspek empati dan *reliability*.

Untuk menjawab keluhan terkait perbedaan pelayanan antar petugas, alur *multi-channel* membagi peserta ke loket sesuai jenis layanan. Berdasarkan spesialisasi ini, informasi yang diberikan lebih seragam dan jelas, sehingga meningkatkan *reliability* dan *assurance*.

Alur ini juga menekankan pengurangan waktu tunggu akibat dokumen tidak lengkap. Peserta yang belum siap diarahkan kembali sebelum masuk antrian utama, sehingga tidak menghambat peserta lain. *Screening* awal ini menanggapi *weight score* rendah pada indikator kualitas produk dan empati.

Secara keseluruhan, rancangan alur *multi-channel multi-phase* dapat menjawab permasalahan utama melalui pemisahan jalur layanan, petugas pemandu, konsistensi pelayanan, serta *screening* dokumen awal. Penerapan alur ini diharapkan dapat meningkatkan kecepatan, responsivitas, dan kepuasan peserta.

4. Kesimpulan

Hasil pengolahan data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan berada pada kategori “cukup puas”, dengan nilai indeks sebesar 61,817%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, peserta menilai layanan yang diberikan belum memenuhi harapan mereka. Berdasarkan hasil perhitungan CSI, dari total 27 pernyataan yang dianalisis, terdapat 11 pernyataan dengan nilai weight score terendah, yang menjadi prioritas utama perbaikan. Pernyataan-pernyataan tersebut berkaitan dengan kenyamanan saat menunggu, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, dan interaksi petugas. Berdasarkan analisis hasil perhitungan CSI dan temuan lapangan, dirumuskan beberapa upaya perbaikan dari sudut pandang peserta, yang ditujukan untuk meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan kualitas pelayanan secara langsung. Salah satu upaya utama adalah rancangan alur antrian sederhana yang lebih terarah dan responsif, yang bertujuan untuk menghindari penumpukan peserta dan mengoptimalkan alur pelayanan sesuai kebutuhan masing-masing. Sistem antrian yang disarankan bersifat spesifik berdasarkan jenis kebutuhan peserta. Penelitian ini merekomendasikan agar BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Suci melakukan perbaikan pada aspek kecepatan, responsivitas, dan profesionalitas petugas, termasuk optimalisasi sistem antrian sesuai jenis kebutuhan peserta, pembenahan prosedur klaim, serta peningkatan kenyamanan ruang tunggu. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan mengkaji efektivitas rancangan alur antrian yang diusulkan maupun meneliti kepuasan dari perspektif internal organisasi.

Referensi

1. Alfatih, M. P., & Widyarningsih, T. W. (2024). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). Jurnal Tanri Abeng University, 53. <https://doi.org/10.47970/10.47970/siskom-kb.v8i1>
2. Amri, H. E., Subagio, R. T., & Kusnadi (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas Vol. 03 No. 02*, 241-252. <https://doi.org/10.37396/jsc.v3i3>
3. Arisandi, D., Shar, A., & Hariyadi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Belanja Busana Secara Daring. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 92-102. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol10no2.163>
4. BPJS Ketenagakerjaan. (2023). *Laporan Tahunan Terintegrasi 2023: Pertumbuhan Berkelanjutan Pengayaan Pengalaman*. BPJS Ketenagakerjaan. Diakses dari https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/laporan_tahunan/Integrated_Report_2023.pdf
5. Darmawan, D., Issalillah, F., Khayru, R. K., Herdiyana, A. R., Putra, A. R., Mardikaningsih, R., & Sinambela, E. A. (2022). BPJS Patients Satisfaction Analysis Towards Service Quality of Public Health Center in Surabaya. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 124-131. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v18i4.19773>
6. Harsoyo, & Karlina. (2025). Pelaksanaan Manajemen Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi*, 1181-1193. <https://doi.org/10.24905/permana.v16i2.721>
7. Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
8. Kamaruddin Sellang, d. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.
9. Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Indeks* Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri (JURTI) Vol. 1, No. 2*, 94-102. <http://dx.doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
10. Napitupulu, T. (2022). *On Sampling and Sampling Techniques*. Diambil kembali dari Bina Nusantara University Web site: <https://mmsi.binus.ac.id/files/2022/10/On-sampling-and-Sampling-Techniques.pdf>, diakses tanggal 26 Agustus 2025.
11. Pangaribuan, D. (2023). Indikator Kualitas Pelayanan Publik. Diambil kembali dari Kemenkeu Learning Center: <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/indikator-pelayanan-publik-e708ca87/detail/>, diakses pada 31 Juli 2025.
12. Pradana, E. P., Nugraha, J. T., & Widyantoro, S. (2024). Analisis Service Quality dengan Metode CSI Dan IPA Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal. *Journal of Social Science Research*, 1-15. <https://i-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/11756/8390/20567>
13. Prana, I. G., & Setiawan, P. Y. (2025). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali (Studi pada Kubu Manggala Villa Seminyak). *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 322-339. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v12i2.4347>
14. Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., . . . Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
15. Sanaky, M. M., dkk. (2021). Analisis Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik Vol 11 No. 1*, 432-439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>

16. Sandika, P. H., Neyland, J. S., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Tekno Mesin*, 52-61. <https://doi.org/10.35793/itmu.v9i2.48746>
17. Sasputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Menggunakan Metode E-Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 66-76. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180>
18. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
19. Tandilino, E. V., Widada, D., & Sitania, F. S. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI). *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)*, 266-275. <https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205>
20. Undang-undang Republik Indonesia (2009, Juli 18). *UU No. 25 Tahun 2009*. Diambil kembali dari Database Peraturan BPK RI: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>