

ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu Badan Pelayan Publik yang memiliki wewenang dalam menyediakan perlindungan sosial dan ekonomi kepada masyarakat Indonesia sesuai yang tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, termasuk dalam hal ini yaitu BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda. Namun kondisi yang terjadi di Semarang saat ini masih banyak ditemukan laporan mengenai pengaduan dan keluhan dari peserta terhadap pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda serta masih belum tercapainya standar minimum nilai kepuasan customer sebesar 95% pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai indeks kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda pada tahun 2022 menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI), mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan menurut peserta dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan memberikan usulan strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menerapkan matriks SWOT.

Perolehan hasil Customer Satisfaction Index (CSI) memperlihatkan tingkat kepuasan peserta sebesar 92,94%. Hal ini mengartikan bahwa secara keseluruhan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda merasa ‘Sangat Puas’ terhadap performance pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda, namun masih belum mencapai standar minimum nilai kepuasan customer yang ingin dicapai. Hasil Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan terdapat 7 dari 31 atribut yang berada pada kuadran I (education) yang dimana memiliki arti bahwa perlu mendapatkan prioritas perbaikan pelayanan.

Kata kunci: *BPJS Ketenagakerjaan, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), matriks SWOT.*