

**PENERAPAN SISTEM ANTRIAN ONLINE PADA KANTOR BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG MAKASSAR**



**SKRIPSI**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Penyelesaian Studi Strata Satu (S1) Pada  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

**Kurniawan Ade Putra**

**4518021065**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS BOSOWA  
MAKASSAR**

**2023**

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari Rabu Tanggal Delapan Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga Dengan Judul Skripsi **Penerapan Sistem Antrian Online Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.**

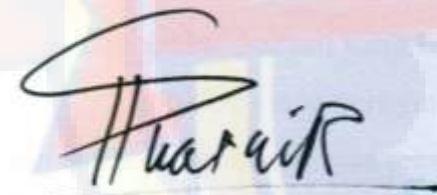
Nama : Kurniawan Ade Putra  
Nomor Stambuk : 4518021065  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

**Pengawas Umum:**

  
**Dr. A. Burchanuddin, S.Sos, M.Si**

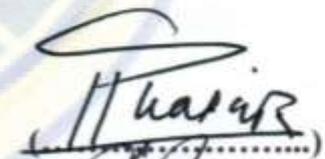
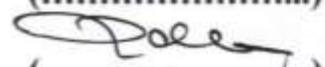
**Panitia Ujian :**

  
**Drs. Natsir Tompo, M.Si**  
Ketua

  
**Dr. Uddin B. Sore, S.H, S.IP, M.Si**  
Sekretaris

**Tim Penguji :**

- 1) Drs. Natsir Tompo, M.Si
- 2) Dr. Uddin B. Sore, S.H, S.IP, M.Si
- 3) Dr. Hj. Juharni, M.Si
- 4) Nining Haslinda Zainal, S.SOS, M.Si

  
.....  
  
.....  
  
.....  
  
.....

## HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini :

Judul : Penerapan Sistem Antrian Online Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar

Nama Mahasiswa : Kurniawan Ade Putra

Nomor Stambuk : 4518021065

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

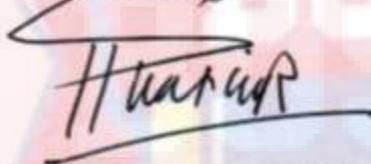
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 02 Februari 2023

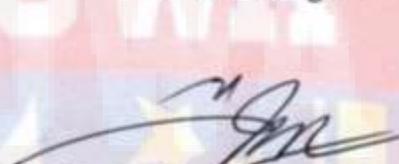
Menyetujui ;

Pembimbing I



Drs. Natsir Tompo, M.Si  
NIDN. 0901065901

Pembimbing II

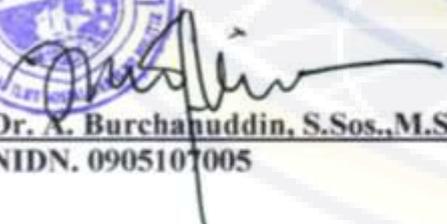


Dr. Uddin B. Sore, S.H, S.IP, M.Si  
NIDN. 0906016701

Mengetahui,



Dekan FISIP  
Universitas Bosowa Makassar



Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si  
NIDN. 0905107005

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



Drs. Natsir Tompo, M.Si  
NIDN. 0901065901

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kurniawan Ade Putra

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Penerapan Sistem Antrian Online Pada Kantor BPJS  
Ketenagakerjaan Cabang Makassar

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri bukan dari orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya.

Pendapat ahli dan rujukan lain (penelitian sebelumnya, dan jurnal terdahulu) ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode Etik Ilmiah.

Apabila karya atau penulisan skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari karya penulisan lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggung jawab ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Makassar, 17 Agustus 2022

Penulis



Kurniawan Ade Putra

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Sistem Antrian Online Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar”.

Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Keluarga tercinta, terutama kedua orangtua saya bapak Pasamboan L. Pingo dan Ibu Elisah M. Kawa, S.Pd serta saudara-saudaraku Gebriel Dwi Yanti Putri dan Stefany Tri Muliani P (adek kandung saya) atas segala curahan doa, motivasi dan dukungan sehingga penulis sampai pada titik ini.
2. Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si, selaku rektor Universitas Bosowa Makassar.
3. Bapak Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.
4. Bapak Drs. Natsir Tompo, M.Si, selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Bosowa Makassar.
5. Bapak Drs. Natsir Tompo, M.Si dan Bapak Dr. Uddin B. Sore, S.H., S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan yang sangat berharga kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Ibu Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si dan Ibu Dr. Hj. Juharni, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran dan masukan untuk membuat skripsi saya bisa menjadi lebih baik lagi.
7. Bapak Setiawan Budi, S.Pt selaku staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar yang telah memberikan pelayanan yang baik selama penulis melakukan studi dan penyelesaian skripsi ini.
8. Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Makassar yang telah memberikan bantuan dan kemudahan selama melakukan penelitian dan pengambilan data kelengkapan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat bersaing sehat dan inspirasi mulai dari awal perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
10. Kepada seluruh pihak-pihak yang tidak disebutkan satu per satu, terimakasih atas segala doa dan motivasinya.

Dalam skripsi ini, penulis masih banyak kekurangan baik pada teknis penulisan maupun materi mengingat kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis serta pembaca.

Makassar, 13 September 2022

Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem antrian online berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Jenis dan pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data yaitu melalui penyebaran kuesioner (angket). Metode analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, yang disertai dengan analisis regresi sederhana dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Berdasarkan perhitungan  $t_{hitung}$  sebesar 2,067 > 1,660 dengan nilai signifikan = 0,029 < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

**Kata Kunci : Sistem Antrian Online, Kepuasan Layanan**



BOSOWA

## **ABSTRACT**

This study aims to determine whether the online queuing system has an effect on service satisfaction at the Makassar Employment BPJS office. The type and approach of this research is descriptive quantitative. Data collection is through the distribution of questionnaires (questionnaire). The data analysis method used by the researcher is validity test, reliability test, classical assumption test, which is accompanied by simple regression analysis and hypothesis testing. The results showed that the online queuing system had a significant effect on service satisfaction at the Makassar Employment BPJS office. Based on the tcount calculation of  $2.067 > 1.660$  with a significant value =  $0.029 < 0.05$ ,  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted.

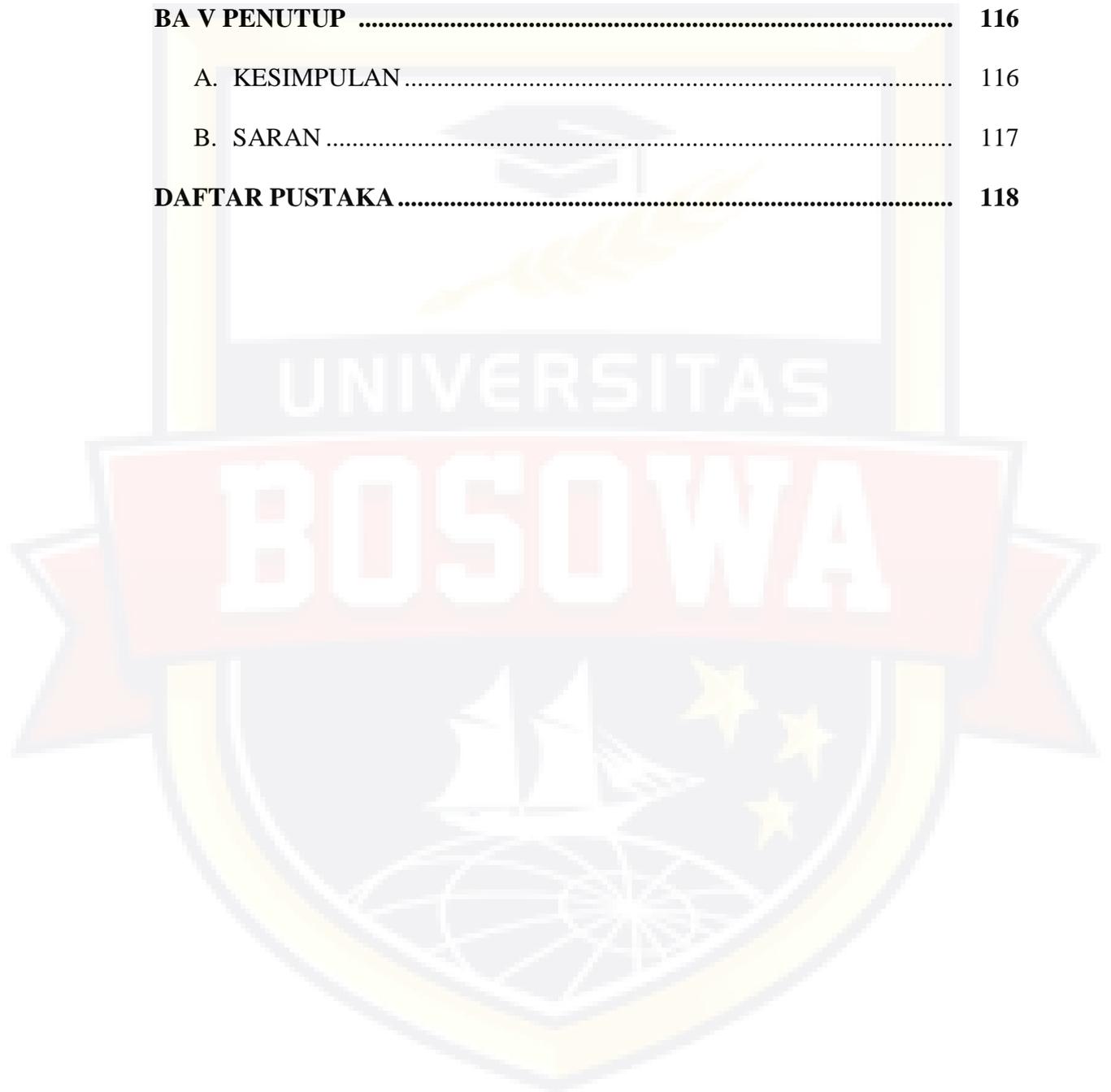
**Keywords: Online Queue System, Service Satisfaction**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian- Pengertian .....	8
1. Penerapan.....	8
2. Sistem Antrian .....	9
B. BPJS Ketenagakerjaan .....	11

C. Konsep Antrian .....	20
D. Sistem Antrian Online .....	28
E. Kepuasan Layanan .....	31
F. Penelitian Terdahulu .....	34
G. Kerangka Berpikir .....	41
H. Hipotesis.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Deskripsi Fokus Penelitian .....	43
B. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian .....	44
C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	45
D. Variable dan Definisi Variabel .....	45
E. Populasi Sampel dan Teknik Sampling .....	47
F. Teknik Pengumpulan Data .....	48
G. Instumen Penelitian .....	48
H. Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
B. Hasil Penelitian .....	62
C. Hasil Analisis Deskriptif .....	65
D. Hasil Uji Validitas .....	102
E. Hasil Uji Reliabilitas .....	105
F. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	105
G. Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	107

H. Hasil Uji Hipotesis .....	109
I. Pembahasan .....	111
<b>BA V PENUTUP .....</b>	<b>116</b>
A. KESIMPULAN .....	116
B. SARAN .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 4.1	Hasil Penelitian Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ....	63
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang Sistem Antrian Online (Pola Kedatangan) .....	66
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Sistem Antrian Online (Perilaku Konsumen) .....	70
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Sistem Antrian Online (Aturan Antrian) .....	75
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Sistem Antrian Online (Sistem Pelayanan) .....	80
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Sistem Antrian Online (Tertib) .	
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Layanan .....	89
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Sistem Antrian Online .....	103
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan .....	104
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas .....	105
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas .....	106
Tabel 4.14	Hasil Uji Autokorelasi .....	107
Tabel 4.15	Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana .....	108
Tabel 4.16	Hasil Uji t .....	109
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan .....	11
Gambar 2.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Makasar .....	19
Gambar 2.3 <i>Single Channel, Single Phase</i> .....	25
Gambar 2.4 <i>Single Channel, Multi Phase</i> .....	26
Gambar 2.5 <i>Multi Channel, Single Phase</i> .....	26
Gambar 2.6 Multi Channel, Multi Phase .....	26
Gambar 2.7 Cara Pengisian Formulir Antrian Online .....	30
Gambar 2.8. Cara Mendapatkan Nomor Antrian Online .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar ...	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	121
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden .....	126
Lampiran 3. Hasil Olah Data .....	135
Lampiran 4. Matriks Penelitian .....	143
Lampiran 5. Daftar Singkatan.....	144
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian .....	145
Lampiran 7. Surat Penelitian .....	152
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	155

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Untuk hidup di zaman sekarang, setiap orang perlu bekerja keras. Kegiatan rutin berarti seseorang perlu mengatur waktu untuk melakukannya dengan cara yang efektif dan efisien. Saat aktivitas sudah penuh, harus bisa menyelesaikan aktivitas dalam waktu singkat, meminimalkan waktu tunggu, dan mendapatkan hasil yang maksimal. Waktu tunggu biasanya disebut sebagai antrian.

Antrian merupakan peristiwa dimana sering terjadi didalam kehidupan, dimana seorang harus menunggu agar mendapat layanan. Antrian biasa ditemukan di berbagai tempat seperti, mengantri untuk membeli tiket, mengantri dalam pengambilan karcis di jalan tol, antrian nasabah di BPJS Ketenagakerjaan dan lain-lain. Agar dapat merasakan pelayanan, membutuhkan kesabaran, dan antrian panjang kadang bisa membuat kita bosan. Meningkatkan jumlah penduduk menuntut seseorang menghargai budaya mengantri.

Antrian terjadi dikarenakan permintaan akan layanan melebihi kapasitas layanan (capacity), dan penggunaan fasilitas layanan tidak memungkinkan untuk segera memberikan layanan kepada pelanggan yang datang.

Proses antrian merupakan proses dimana berkaitan dengan menunggu pelanggan tiba difasilitas layanan dan menerima layanan hingga layanan akhirnya diberikan dan meninggalkan fasilitas layanan.

Negara dalam memberikan pelayanan harus didasarkan pada setandar pelayanan menjadi tolak ukur dimana menjadi panduan bagi penyelenggara pelayanan serta menjadi dasar penilaian kualitas pelayanan menjadi komitmen serta janji penyelenggara terhadap masyarakat didalam konteks pelayanan bermutu tinggi, cepat, sederhana, terjangkau, terukur.

Standard pelayanan publik juga dijelaskan didalam UU No. 25 Thn. 2009 mmengnai pelayanan publik, dimana pelayanan terhadap masyarakat sekurangnya merupakan landasan peraturan, kebutuhan, kerangka, sistem, metodologi, jangka waktu pemenuhan, biaya, item administrasi, usulan dan landasan, kapasitas, pelaksanaan, pengendalian dalam, penanganan keberatan, gagasan, masukan, jumlah pelaksana, jaminan administrasi, jaminan keamanan, dan pelaksanaan evaluasi pelaksana yang memberikan kepastian waktu.

Antrian yang sangat panjang dan antrian yang terlalu panjang merugikan masyarakat yang membutuhkan pelayanan karena membuang banyak waktu untuk menunggu. Selain itu, penyedia layanan menderita secara tidak langsung. Ini karena mengurangi efisiensi dan efektivitas pekerjaan dan bahkan dapat memberikan citra negatif kepada pelanggan.

Pelanggan merupakan individu penuntut kualitas tertentu serta bisa berdampak pada tata kerja perusahaan. Salah satu yang berhubungan dengan mengantre tersebut adalah kantor BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan adalah program jaminan sosial seluruh Tenaga Kerja Indonesia (WNI) dimana didirikan pemerintah yang bertujuan

melindungi seluruh TKI untuk mengatasi masalah serta risiko masyarakat mengenai hubungan kerja. BPJS Ketenagakerjaan bertindak sebagai jaminan masyarakat di tempat kerja. 1 Juli 2015, BPJS Ketenagakerjaan hendak beroperasi dan seluruh masyarakat Indonesia wajib mendaftar sebagai anggota. Setiap peserta BPJS Ketenagakerjaan hendak dikenakan biaya dimana akan ditentukan kemudian. Menjadi anggota BPJS ketenagakerjaan penting bukan hanya bagi pekerja di sektor formal tetapi juga bagi pekerja di sektor informal. Karyawan harus daftar serta membayar iuran sesuai tingkat manfaat diinginkan. Departemen BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan 4 program: JKK ataupun Jaminan Santunan Kecelakaan Kerja, JHT ataupun Jaminan Hari Tua, JP ataupun Jaminan Pensiun serta JK ataupun Jaminan Kematian.

Pusat pelayanan dimana mengharuskan untuk mematuhi peraturan serta sabar yaitu “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kantor Cabang Makassar” antrian selalu menumpuk, hal ini dikarenakan masyarakat ingin mendaftar sebagai keanggotaan BPJS Ketenagakerjaan, klaim dana maupun kebutuhan masing-masing setiap peserta.

“Badan Penyelenggara Jaminan Sosial” (BPJS) Ketenagakerjaan Cab. Makassar dimana melayani peserta mulai senin-jumat, pukul 08.00-17.00, cukup sangat singkat bersama banyaknya pelanggan dari “BPJS Ketenagakerjaan” kota Makassar dengan berbagai kebutuhan dari masing-masing pelanggan. Sehingga, terjadi masalah yaitu antrian panjang tak terhindarkan sehingga peserta BPJS Ketenagakerjaan tidak menyukai kondisinya.

Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar terdapat beberapa loket pelayanan serta proses antrian harus mengikuti banyak tahap seperti peserta datang serta mau mendapat layanan lebih dulu sabar mengantri agar dapat mengambil nomor antrian kemudian jenis loket pelayanan dimana diinginkan. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar memiliki beberapa loket yaitu pengisian formulir, pemeriksaan dokumen, pelayanan informasi, pelayanan klaim, pendaftaran peserta mandiri (BPU), customer care.

Sistem didalam Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar dikategorikan menjadi sistem dimana kompleks sebab banyak variable terlibat dengan kemungkinan terjadi peristiwa yang dimana terduga mirip peserta dimana hadir secara bersamaan, bukan hanya itu, terdapat kejadian yang tidak diduga lainnya maupun ada peserta keluar system sebab terlalu lama menunggu ataupun syarat dokumen tidak lengkap. Sehingga harus dicari solusi tepat agar mengatasi masalah antrian Kantor BPJS Ketenagakerjaan.

Perubahan serta penyempurnaan pelayanan dimana diberikan BPJS Ketenagakerjaan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Ini, menjadi syarat perusahaan untuk dapat mencapai terobosan-terobosan baru.

Sistem antrian diterapkan oleh BPJS Cab. Makassar adalah dengan menggunakan sistem antrian online. Layanan online merupakan bentuk layanan dimana diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan seperti cek saldo, billing, informasi pembayaran, pengaduan dan daftar online.

Sistem pelayanan online yang diterapkan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan nomor

antrian sehingga tidak perlu lagi datang pagi-pagi untuk mengambil nomor antrian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan. Akan tetapi, setelah sistem pelayanan online tersebut dibuat muncullah berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Masalah dari sistem pelayanan online ini yaitu, sulitnya login atau masuk mendaftar di website ataupun aplikasi BPJS Ketenagakerjaan dikarenakan jaringan internet, banyak juga yang berhasil mendaftar di website serta berhasil mendaftar tetapi tak email verifikasi pihak Kantor BPJS Ketenagakerjaan, adapun halangan dari masyarakat juga yaitu kurang pemahannya masyarakat terhadap penggunaan sistem pelayanan online tersebut, selain itu kendala lain yaitu terbatasnya kuota pendaftaran pada antrian online disetiap harinya dikarenakan jumlah peserta yang sangat banyak untuk mendapatkan nomor antrian online tersebut.

Untuk mendapatkan pelayanan nomor antrian online peserta tidaklah mudah, yang membuat peserta harus mengulang pendaftaran berkali-kali. Filter tersebut belum mampu mewujudkan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menjadi lebih efisien serta efektif.

Hal terpenting dalam penelitian ini adalah perhatian peneliti. Sebab, selain kesulitan yang saya alami langsung sebelumnya, kasus yang sama juga terjadi dalam mengurus pendaftaran antrean online BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan latarbelakang, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Sistem Antrian Online Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah di atas dapat diketahui bahwa kepuasan layanan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk membangun hubungan dengan pelanggan dalam sistem antrian online. Yang paling berpengaruh dalam kepuasan layanan yaitu sistem antrian online yang diterapkan.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diambil rumusan masalah yaitu, Apakah sistem antrian online berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Makassar?

## **C. Batasan Masalah**

Agar permasalahan mempunyai ruang lingkup yang jelas, terarah, sesuai dengan sasaran dan tujuan yang diharapkan, maka peneliti membatasi penelitian ini pada masalah sistem antrian online dan kepuasan layanan.

## **D. Tujuan Penelitian**

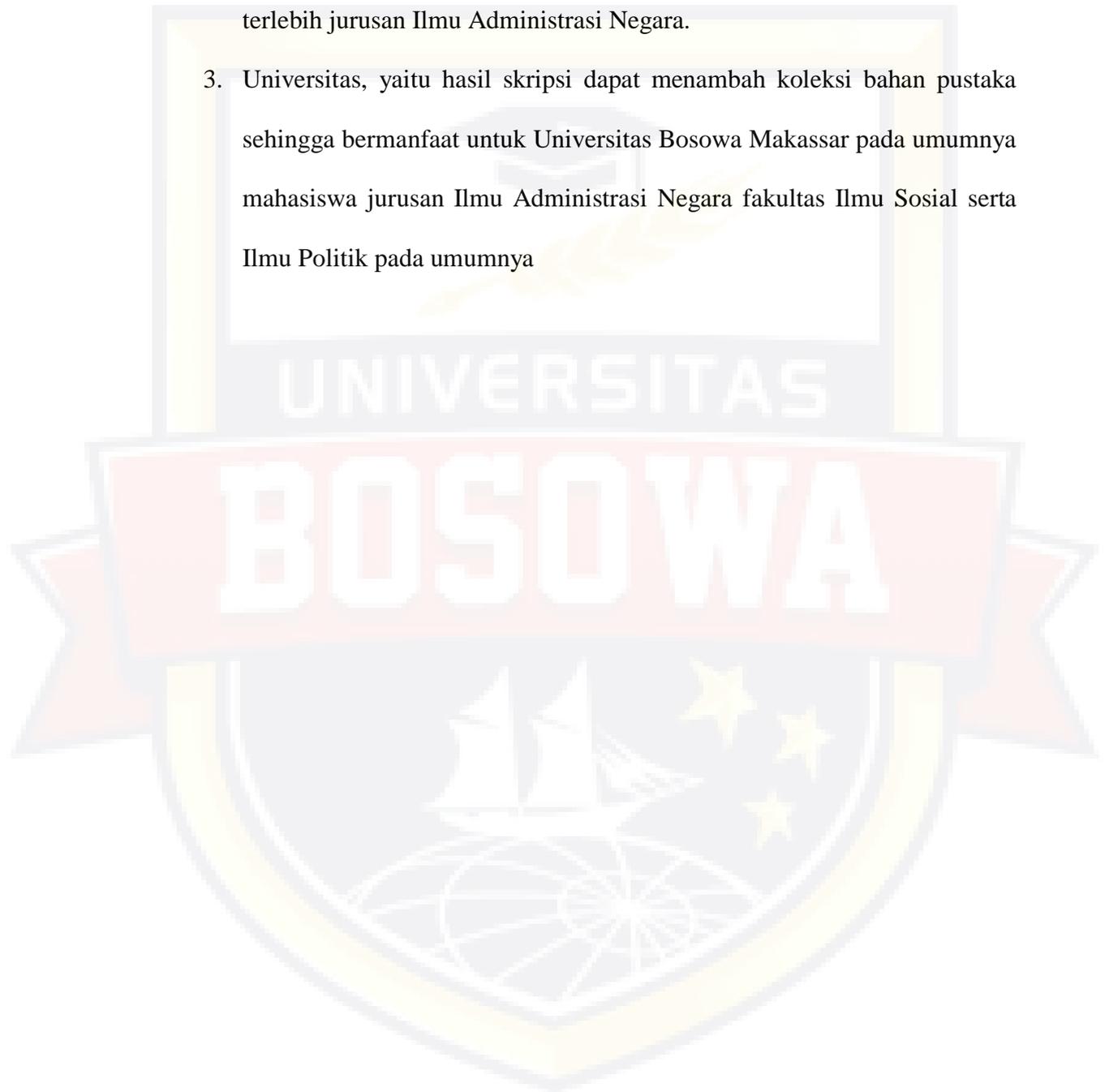
Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah sistem antrian online berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

## **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat diperoleh penelitian, yaitu :

1. Penulis, penulisan skripsi bisa memperluas serta menambah pemahaman mengenai penerapan sistem antrian online terhadap pelayanan peserta BPJS ketenagakerjaan.

2. Pembaca, yaitu menjadi sumber studi tambahan ilmu untuk mahasiswa fakultas Ilmu Sosial serta Ilmu Politik Universitas Bosowa, Makassar terlebih jurusan Ilmu Administrasi Negara.
3. Universitas, yaitu hasil skripsi dapat menambah koleksi bahan pustaka sehingga bermanfaat untuk Universitas Bosowa Makassar pada umumnya mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial serta Ilmu Politik pada umumnya



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. PENGERTIAN-PENGERTIAN**

##### **1. PENERAPAN**

Penerapan yaitu tindakan dimana dilaksanakan baik dari individu ataupun golongan agar menggapai tujuan dimana usai ditetapkan. Menurut Riant Nugroho, implementasi pada dasarnya adalah cara untuk mencapai suatu tujuan (Nugroho, 2003).

Menurut Usman (2002), Implementasi arahnya menuju aktivitas, tindakan, aktivitas, atau instrumen kerangka kerja. Eksekusi bukan sekedar gerakan, tapi tindakan yang diinginkan untuk mencapai tujuan tindakan.

Menurut Setiawan (2004), Implementasi merupakan perpanjangan dari kegiatan yang mengkoordinasikan interaksi antar tujuan serta langkah-langkah agar tercapai, dan membutuhkan jaringan birokrasi tepat. Penerapan adalah sebuah tindakan dimana dilakukan secara individu maupun berkelompok melalui tujuan mencapai tujuan dimana telah dirumuskan Cahyoonim (dalam Badudu & Zain, 1994).

Implementasi didalam KBBI memiliki arti penerapan ataupun implementasi. Penerapan adalah kemampuan untuk menerapkan materi yang dipelajari dalam situasi tertentu atau dunia nyata.

Majone dan Wildavski (1979) berpendapat jika implementasi menjadi penilaian, Brown (1983) pun berpendapat jika penerapan merupakan perluasan aktivitas dimana saling menyesuaikan diri.

Mekanisme berarti pelaksanaan bukan hanya suatu kegiatan, tetapi juga suatu kegiatan yang direncanakan dan ditanggapi dengan sungguh-sungguh untuk tujuan kegiatan tersebut berdasarkan norma-norma tertentu (Afrial, 2009).

Ahli lainpun berpendapat, Brian W. Hogwood dan Lewis A. Guum (dalam Solichin, 1997) berpendapat jumlah tahap penerapan atau implementasi, yakni:

a. Tahapan I

5) Menggunakan perencanaan program melalui penetapan tujuan dengan cara jelas.

6) Penentuan standar pelaksanaan.

7) Penentuan biaya operasional.

b. Tahapan II, adalah pelaksanaan program dengan menggunakan sumber daya, prosedur, struktur staf, dan biaya dan metode.

c. Tahapan III

1) Penentuan jadwal

2) Pemantauan

3) Mengadakan pengawasan agar kelancaran pelaksanaan program terjamin.

## 2. SISTEM ANTRIAN

Menurut Kakiay (2004) bahwa system antrian merupakan bagian keadaan dimana terjadi didalam tahap kegiatan operasional dimana sifatnya acak (*random*) didalam fasilitas layanan.

Menurut Putri (2009) sebuah sistem antrian merupakan himpunan klien, server, dan standar yang mengawasi penampilan klien dan penanganan masalah.

Sedangkan menurut (Gross, 2008) Kerangka antrian adalah menunggu pelanggan untuk menerima layanan ketika tiba dan fasilitas layanan masih digunakan, menerima layanan, dan kemudian keluar dari kerangka kerja setelah menerima layanan.

Menurut Gross (2008), Sistem antrian dibuat ketika pelanggan memasuki area layanan, dan jika layanan tidak segera berjalan, pelanggan menunggu layanan dan keluar dari sistem layanan saat layanan diberikan.

Menurut Kusnaeni (2009) sistem antrian merupakan suatu kumpulan pelanggan, serta aturan dimana mengatur datangnya pelanggan serta proses layanan antrian sehingga dicirikan menjadi lima komponen, yakni: pola layanan, jumlah layanan, pelanggan, kapasitas fasilitas menampung pelanggan serta peraturan di mana pelanggan dilayani.

Sistem antrian adalah sekumpulan konsumen, layanan (loket) dan peraturan datangnya konsumen serta dampak antrian pelayanan yang cirinya ada lima komponen yakni: mode datangnya konsumen, Pola kedatangan pelanggan, pola layanan, jumlah layanan, kapasitas fasilitas untuk menampung pelanggan, dan aturan untuk melayani pelanggan (Asri et al., 2000).

Sehingga dikatakan jika sistem antrian adalah sistem dimana mengatur tentang pemaparan antrian mulai mulai susunan datangnya

konsumen, menunggu pelayanan diberikan fasilitas pelayanan untuk tiap pelanggan dan meninggalkan sistem setelah mendapatkan pelayanan.

## **B. BPJS KETENAGAKERJAAN**

BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan publik yang melindungi tenaga kerja Indonesia dari risiko yang terkait dengan masalah masyarakat dan hubungan kerja. BPJS Ketenagakerjaan bertindak sebagai jaminan masyarakat di tempat kerja.

BPJS dahulu adalah PT Jamsostek (Persero) menurut UU No. 24 Thn. 2011. PT. Jamsostek akan menjadi BPJS Ketenagakerjaan pada 1 Januari 2014.

### **a. Visi dan misi**

Visi BPJS Ketenagakerjaan, terpercaya, berkelas dunia, unggul didalam operasional serta pelayanan, bersahabat.

Misi BPJS Ketenagakerjaan yaitu memenuhi perlindungan dasar untuk tenaga kerja ataupun mitra dipercaya untuk tenaga pekerja, pengusaha dan Negara.

### **b. Logo BPJS ketenagakerjaan**



Gambar 2.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan

### 1) Arti warna lambang BPJS ketenagakerjaan

- Warna hijau yaitu lambang kesejahteraan serta bisa menggambarkan nilai kesegaran, pertumbuhan, stabilitas serta keamanan.
- Warna putih yaitu lambang integritas serta bisa menggambarkan kebersihan, kesempurnaan, kemurnian, serta simbol kebaikan.
- Warna kuning yaitu lambang optimis serta bisa menggambarkan cerah serta berhasil memberi harapan masa depan positif.
- Warna biru yaitu lambang keberlanjutan serta bisa menggambarkan kesetiaan, kebijaksanaan, kepercayaan diri, keahlian, kepercayaan, serta ketahanan.

### 2) Arti Bentuk Lambang BPJS Ketenagakerjaan

Logo BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan jenis huruf "J", yang membelah lingkaran dan tumbuh dari bawah ke atas. Hal ini melambangkan klaim BPJS ketenagakerjaan, dimana BPJS Ketenagakerjaan terus berkembang dan membawa manfaat lebih bagi tenaga kerja.

### c. Program yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan

Jenis-jenis program jaminan social dimana disediakan BPJS Ketenagakerjaan.

#### 1) Jaminan Hari Tua (JHT)

JHT adalah suatu program menghimpun dana dimana ditujukan untuk simpanan dimana bisa digunakan peserta utamanya ketika

pendapatan peserta terstop akibat cacat total, meninggal dunia, ataupun ketika usia pensiun (55 Tahun).

#### 2) Jaminan Kematian (JK)

JK merupakan program untuk ahli waris tenaga kerja BPJS Ketenagakerjaan dimana telah meninggal dunia bukan akibat dari kecelakaan kerja.

#### 3) Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Jaminan kecelakaan kerja, merupakan program dimana memberikan ganti rugi dan pemulihan keadaan semula untuk tenaga kerja dimana mengalami kecelakaan kerja dan menderita penyakit diakibatkan oleh pekerjaan.

#### 4) Jaminan Pensiun (JP)

JP merupakan suatu program dimana seketika para tenaga kerja sudah berusia lanjut, cacat total yang ditujukan pada ahli waris peserta meninggal dunia guna pengganti hasil kerja bulanan serta kebutuhan dasar layak.

#### d. Jenis-jenis Layanan BPJS Ketenagakerjaan

Badan penyelenggara jaminan social (BPJS) Ketenagakerjaan memiliki beberapa bentuk layanan yang diberikan kepada peserta yaitu:

##### 1) Cek Saldo

Untuk mengecek saldo peserta BPJS Ketenagakerjaan ada berbagai

cara yang bisa dilakukan yaitu, cek saldo melalui via aplikasi JMO, cek saldo melalui via website, cek saldo melalui via SMS, dan cek saldo melalui kantor BPJS Ketenagakerjaan

#### 2) Layanan Informasi

Peserta BPJS Ketenagakerjaan saat ini bisa mengakses informasi secara daring dengan melalui beberapa cara mulai dari aplikasi WhatsApp, SMS hingga Website. Layanan informasi ada beberapa yang digunakan oleh nasabah yaitu, informasi kepesertaan, informasi klaim, informasi kanal layanan, dan informasi pengaduan.

#### 3) Layanan Klaim

Cara cek pada layanan klaim BPJS Ketenagakerjaan dapat melalui via website dan melalui kantor BPJS Ketenagakerjaan. Layanan klaim pada BPJS Ketenagakerjaan ditujukan kepada yaitu, peserta mencapai usia 56 tahun, peserta mengundurkan diri, peserta mengalami pemutusan hubungan kerja, kepesertaan 10 tahun, peserta meninggalkan wilayah negara Indonesia.

#### 4) Pendaftaran peserta

Pendaftaran peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat melalui via online dengan website aplikasi JMO (Jamsostek Mobile). Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dapat dibedakan menjadi empat jenis yaitu, Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU), Pekerja Jasa Konstruksi (JAKON), Pekerja Migran Indonesia (PMI).

## 5) PLKK (Mitra Layanan)

PLKK merupakan kepanjangan dari Pusat Pelayanan Kecelakaan Kerja. Pada layanan ini menyediakan informasi tentang rumah sakit mana saja yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan. Jika rumah sakit bekerjasama maka biaya pengobatan akan langsung ditanggung, tetapi jika rumah sakit tidak bekerja sama, dapat dilakukan rembes, atau dengan kata lain uang yang akan kita keluarkan akan diganti oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan dengan adanya batas biaya yang ditanggung.

### e. Macam-macam Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan

Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dibedakan menjadi 4 (empat) macam yakni Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU), Pekerja Jasa Konstruksi (JAKON), dan Pekerja Migran Indonesia (PMI). Perbedaan utama antara keempat jenis kepesertaan tersebut manfaat dari masing-masing program yang berbeda-beda.

#### 1. Pekerja Penerima Upah (PPU)

Pekerja penerima upah merupakan setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah atau imbalan dalam bentuk lain dari pemberi kerja. Seperti pekerja kantoran atau buruh pabrik. Jaminan yang diberikan yakni, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

a. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Manfaat dari program JKK bagi pekerja penerima upah (PPU) yakni, pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan medis, santunan berupa uang dan program kembali bekerja.

b. Jaminan Kematian (JK)

Manfaat dari program JK bagi pekerja penerima upah (PPU) yakni, uang tunai berupa santunan kematian, santunan berkala, biaya pemakaman dan beasiswa pendidikan anak.

c. Jaminan Hari Tua (JHT)

Manfaat dari program JHT bagi pekerja penerima upah (PPU) yakni, uang tunai yang besarnya adalah akumulasi seluruh iuran yang telah dibayarkan ditambah dengan hasil pengembangannya.

d. Jaminan Pensiun (JP)

Manfaat dari program JP bagi pekerja penerima upah (PPU) yakni, uang tunai yang dibayarkan setiap bulan dan atau sekaligus apabila peserta memasuki usia pensiun, cacat total atau meninggal dunia.

e. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

Manfaat dari program JKP bagi pekerja penerima upah (PPU) yakni, uang tunai, akses informasi pasar kerja, dan pelatihan kerja.

## 2. Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU)

Pekerja bukan penerima upah merupakan orang perorangan yang melakukan kegiatan usaha secara mandiri untuk memperoleh penghasilan. Seperti dokter, pedagang, ojek online dan lain-lain. Jaminan yang diberikan yakni, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), dan Jaminan Hari Tua (JHT).

### a. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Manfaat dari program JKK bagi pekerja bukan penerima upah (BPU) yakni, pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan medis, dan santunan berupa uang.

### b. Jaminan Kematian (JK)

Manfaat dari program JK bagi pekerja bukan penerima upah (BPU) yakni, uang tunai berupa santunan kematian, santunan berkala, biaya pemakaman dan beasiswa pendidikan anak.

### c. Jaminan Hari Tua (JHT)

Manfaat dari program JHT bagi pekerja bukan penerima upah (BPU) yakni, uang tunai yang besarnya adalah akumulasi seluruh iuran yang telah dibayarkan di tambah dengan hasil pengembangannya.

## 3. Pekerja Jasa Konstruksi (JAKON)

Pekerja jasa konstruksi merupakan layanan jasa konsultasi perencanaan pekerjaan konstruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi dan layanan konsultasi pengawasan pekerjaan konstruksi.

Jaminan yang diberikan yakni, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JK).

1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Manfaat dari program JKK bagi pekerja jasa konstruksi (JAKON) yakni, pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan medis, dan santunan berupa uang.

2. Jaminan Kematian (JK)

Manfaat dari program JK bagi pekerja jasa konstruksi (JAKON) yakni, uang tunai berupa santunan kematian, santunan berkala, biaya pemakaman dan beasiswa pendidikan anak.

4. Pekerja Migran Indonesia (PMI)

Pekerja migran indonesia merupakan setiap warga negara Indonesia yang akan, sedang atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah diluar wilayah Republik Indonesia. Jaminan yang diberikan yakni, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), dan Jaminan Hari Tua (JHT).

a. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Manfaat dari program JKK bagi pekerja migran indonesia (PMI) yakni, perawatan dan pengobatan lanjutan di negara tujuan penempatan hingga dipulangkan ke Indonesia oleh pemberi kerja, pendamping dan pelatihan vokasional bagi PMI yang mengalami kecacatan akibat kecelakaan kerja, dan santunan berupa uang.

b. Jaminan Kematian (JK)

Manfaat dari program JK bagi pekerja migran Indonesia (PMI) yakni, uang tunai berupa santunan kematian, santunan berkala, biaya pemakaman, dan beasiswa pendidikan anak.

c. Jaminan Hari Tua (JHT)

Manfaat dari program JHT bagi pekerja migran Indonesia (PMI) yakni, sebesar nilai akumulasi seluruh iuran yang telah di setor ditambah hasil pengembangannya yang tercatat dalam rekening perorangan peserta.

f. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan

Struktur organisasi merupakan suatu hal penting dalam suatu perusahaan. Suatu perusahaan membutuhkan struktur untuk mencapai yang sesuai dengan jabatan masing-masing.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Makasar

### C. KONSEP ANTRIAN

Antrian adalah aktivitas yang membentuk antrian menunggu beberapa orang atau objek untuk dilayani oleh server. Teori antrian pertama kali diperkenalkan oleh A.K. Erlang pada tahun 1909. (Erlang, 1917).

Teori antrian adalah teori yang menyangkut studi matematis dan antrian atau kejadian garis tunggu (waiting lines). Formasi baris-baris penungguan ini tentu saja merupakan fenomena yang bisa terjadi apabila kebutuhan akan suatu pelayanan melebihi kapasitas yang tersedia untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut.

Teori antrian ( Queuing Theory) merupakan teori model yang berkaitan dengan studi matematika dari antrian atau baris-baris penunggu, yakni suatu garis tunggu dari pelanggan yang layanan dari sistem yang ada. Suatu asumsi yang sangat penting dalam teori antrian adalah apakah sistem mencapai suatu keadaan keseimbangan atau dinamakan Steady State. Ini berarti bahwa ciri-ciri operasi seperti panjang antrian dan rata-rata waktu menunggu akan memiliki nilai konstan setelah berjalan selama suatu periode waktu.

Menurut Siagian (1987), antrian yaitu garis tunggu melalui pelanggan (satuan) dimana memerlukan layanan melalui satu ataupun lebih pelayanan (fasilitas pelayanan).

Sedangkan menurut Heizer (2006) Antrian adalah ilmu berupa isyarat yang menentukan di mana orang dan barang berbaris menunggu layanan, atau

waktu dan peralatan yang optimal bagi suatu perusahaan untuk melayani pelanggannya secara efisien. Caranya.

Menurut Ma'arif, M.S., dan Tanjung (2003) Antrian adalah situasi antrian dimana banyak entitas fisik (pelanggan) berusaha mendapatkan layanan dari fasilitas terbatas (penyedia layanan), sehingga pendatang baru harus menunggu giliran.

Menurut Azhar (2011), Antrian ada seperti saat objek dipindahkan ke area yang dilayani, tetapi dengan penundaan karena mekanisme layanan yang sibuk.

Davis (1984) Sistem menyatakan bahwa itu adalah kumpulan komponen yang berinteraksi dan beroperasi dalam batas-batas. Sistem ini memiliki lima elemen. Artinya, unsur atau bagian, interaksi atau hubungan antara unsur atau bagian itu menjadi keputusan, dan hasil akhirnya adalah tujuan bersama, yaitu dalam lingkungan yang kompleks.

Menurut Sutabri (2012) Sekelompok elemen terkait erat yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Umar (dalam Sunyoto & Admojo, 2014) Sistem ini merupakan suatu susunan yang menggambarkan adanya beberapa komponen yang berbeda yang mempunyai tujuan yang sama dalam suatu berfungsi atau berjalan, direncanakan, dikoordinasikan, dikoordinasikan dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, disimpulkan jika seorang pelanggan harus menunggu dalam barisan antrian untuk memperoleh

pelayanan dan pada akhirnya akan muncul suatu kesenangan yang dirasakan oleh para pelanggan apabila tiba giliran mereka untuk mendapat pelayanan.

## 1. KARAKTERISTIK SISTEM ANTRIAN

Terdapat enam karakteristik utama sistem antrian, yakni: datangnya pelanggan, pola kedatangan, disiplin pelayanan, barisan antri, kepergian pelanggan, serta mekanisme pelayanan. Karakteristik tiap unsur, akan memberi ragam dari setiap barisan antrian (Boediono, 2001).

### a) Sumber (Populasi)

Sumber konsumen yang dianggap populasinya tidak terbatas atau terbatas. Populasi tidak terbatas adalah ketika jumlah kedatangan atau pelanggan pada waktu tertentu hanya sebagian kecil dari semua potensi kedatangan. Jika jumlah calon pengguna jasa terbatas, maka jumlah penduduk yang terbatas akan mengantri.

Sumber konsumen yang dianggap populasinya tidak terbatas atau terbatas. Populasi tidak terbatas adalah ketika jumlah kedatangan atau pelanggan pada waktu tertentu hanya sebagian kecil dari semua potensi kedatangan. Jika jumlah calon pengguna jasa terbatas, maka jumlah penduduk yang terbatas akan mengantri,

### b) Pola Kedatangan

Pola kedatangan merupakan titik di mana seseorang dari suatu pertemuan memasuki kerangka kerja. Orang dapat menemani tingkat penampilan yang stabil atau tidak teratur (jumlah orang per periode).

Tingkat datangnya pelanggan mungkin dapat bersifat konstan atau secara acak (random) perperiode masa. Tingkatan kedatangan pelanggan yang bergerak dalam suatu garis lurus dalam massa yang mungkin konstan, sedangkan pada tingkat kedatangan pelanggan yang bersifat acak atau random mengikuti suatu distribusi Probabilitas Poisson (Asri et al., 2000). "*Distribusi probabilitas Poisson*" yaitu pola kedatangan dimana paling (umum) ketika kedatangan hadir secara acak.

c) Disiplin Antrian

Seperti yang ditunjukkan oleh Thomas J. Kakiay Lining Disiplin adalah rencana keuangan di mana klien dilayani, atau disiplin administrasi yang berisi permintaan di mana klien mendapatkan administrasi. Ada 4 jenis disiplin dilihat dari permintaan penampilan, diantaranya merupakan:

- a. FCFS "*First Come First Served*", yang merupakan pelanggan yang duluan datang akan dilayani terlebih dahulu.
- b. LCFS "*Last Come First Served*", yang merupakan pelanggan yang datang paling akhir akan dilayani terlebih dahulu.
- c. SIRO "*Service In Random Order*", yang merupakan panggilan didasarkan pada peluang secara acak/random, sehingga tidak menjadi persoalan siapa yang terlebih dahulu datang.
- d. PS "*Priority Service*", merupakan prioritas pelayanan diberikan pada pelanggan yang mempunyai prioritas yang tinggi.

d) Barisan Antrian

Antrian dicirikan oleh sejumlah besar langganan didalam sistem menerima layanan. Bergantung pada batas kerangka kerja, jumlah pendukung paling ekstrem yang dapat dilayani kerangka kerja dibatasi atau tidak terbatas. Sebuah garis seharusnya dibatasi jika jumlah keanggotaan yang dapat masuk ke sistem dibatasi pada jumlah tertentu. Jika batasan tersebut tidak dipatuhi, garis tersebut disebut tak terbatas.

e) Mekanisme Pelayanan

Mekanisme pelayanan memiliki dua aspek, perlu diperhatikan:

a. Fasilitas Pelayanan

Layanan harus berjalan setelah pelanggan mengantri. Namun, kemampuan untuk melayani pelanggan dengan segera tergantung pada jumlah pelanggan dalam antrian. Ini dapat ditentukan sebagai tidak terbatas atau dibatasi. Setelah mendapatkan pelayanan yang baik. Setelah itu, pelanggan segera meninggalkan fasilitas layanan.

Oleh karena itu, fasilitas pelayanan sangat bergantung pada proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan sistem antrian yang digunakan

b. Waktu pelayanan

Bentuk pengiriman ditentukan oleh waktu pengiriman. Waktu layanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk melayani

pelanggan di fasilitas layanan. Jumlah ini tergantung pada jumlah pelanggan yang sudah berada di fasilitas layanan, tergantung situasinya.

f) Kepergian Pelanggan (exit)

Seorang pelanggan yang telah selesai mendapat pelayanan, akan keluar dari sistem antrian tersebut.

## 2. STRUKTUR ANTRIAN

Ada 4 model struktur antrian dasar dimana umum terjadi didalam semua sistem antrian:

### 1. *Single Channel – Single Phase*

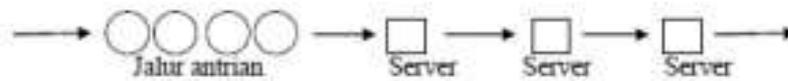
Sistem antrian satu saluran satu fasa adalah sistem antrian satu saluran dengan hanya satu jenis layanan. Misalnya, pelanggan mengantre di depan salon kecantikan, membeli tiket kereta api di loket, atau petugas memberikan layanan pelanggan..



Gambar 2.3 *Single Channel, Single Phase*

### 2. *Single channel Multi phase*

Sistem antrian baris tunggal multi-level ini menunjukkan bahwa dua atau lebih layanan berjalan secara berurutan. Contohnya adalah tempat cuci mobil.



Gambar 2.4 *Single Channel, Multi Phase*

### 3. *Multi channel single phase*

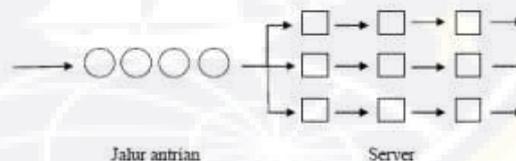
Merupakan system antrian ada dua ataupun lebih fasilitas pelayanan dimana dialiri aliran tunggal. Misalnya, yaitu antrian teller bank dan sebagainya.



Gambar 2.5 *Multi Channel, Single Phase*

### 4. *Multi channel multi phase*

Merupakan sistem antrian jalur berganda melalui tahap ganda dimana ada lebih dari satu jenis pelayanan serta pemberi layanan. Contohnya yaitu pelayanan kepada pasien dirumah sakit, dll.



Gambar 2.6 *Multi Channel, Multi Phase*

### 3. Indikator sistem antrian

Menurut Thomas J. Kakiay (2004 : 36) indikator sistem antrian adalah:

#### a) Pola kedatangan

Pola kedatangan adalah dengan cara bagaimana individu-

individu dari populasi memasuki sistem. Pola kedatangan menggunakan asumsi distribusi probabilitas poisson, yaitu salah satu dari pola-pola kedatangan yang paling umum bila kedatangan di distribusikan secara random. Ini terjadi karena distribusi poisson menggambarkan jumlah kedatangan per unit waktu bila sejumlah besar variable-variabel random memengaruhi tingkat kedatangan.

b) Perilaku konsumen

Tindakan-tindakan individu yang melibatkan pembelian penggunaan barang dan jasa termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut sebagai pengalaman dengan produk, pelayanan dari sumber lainnya.

c) Aturan antrian

Aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pengantri, misalnya datang awal dilayani dahulu, datang terakhir dilayani dulu, berdasar prioritas, dan secara random.

d) Sistem pelayanan

Mekanisme pelayanan dapat terdiri dari satu atau lebih pelayan, atau satu atau lebih fasilitas pelayanan. Pelayanan dapat hanya terdiri dari satu fasilitas pelayanan yang ditemui pada loket.

e) Tertib

Aturan dimana para pelanggan dilayani, atau disiplin pelayanan yang memuat urutan para pelanggan menerima layanan.

#### **D. SISTEM ANTRIAN ONLINE**

Sistem antrian online adalah suatu sistem antrian yang menadopsi teknologi online. Sistem antrian tradisional yang baru-baru ini menggunakan angka atau kertas secara langsung di area antrian diubah menjadi sistem antrian menggunakan aplikasi android yang dapat mengambil nomor antrian dari mana saja dan tidak perlu berada di lokasi antrian terlebih dahulu.

BPJS Ketenagakerjaan Makassar saat ini sedang menjalankan internet lining framework untuk anggota. Khususnya bagi peserta yang mengambil hak Jaminan Hari Tua (JHT). Oleh karena itu, setiap anggota dapat menangani keputusan waktu mereka melalui saluran berbasis internet.

Syarat daftar antrian online BPJS Ketenagakerjaan adalah sebagai berikut:

- 1) Usia Pensiun 56 tahun
- 2) Anggota mengundurkan diri
- 3) Menghadapi Akhir Pekerjaan (PHK)
- 4) Investasi 10 tahun (pengambilan 10%)
- 5) Anggota meninggalkan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (WNI)

Adapun langkah-langkah dalam mendaftar antrian online Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan sebagai berikut :

1. Buka website BPJS Ketenagakerjaan

Hal utama yang dilakukan anggota saat mendaftar di web untuk BPJS Ketenagakerjaan adalah, buka situs dan daftar online di

[www.bpjsketenagakerjaan.go.id](http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id).

## 2. Mengisi data diri

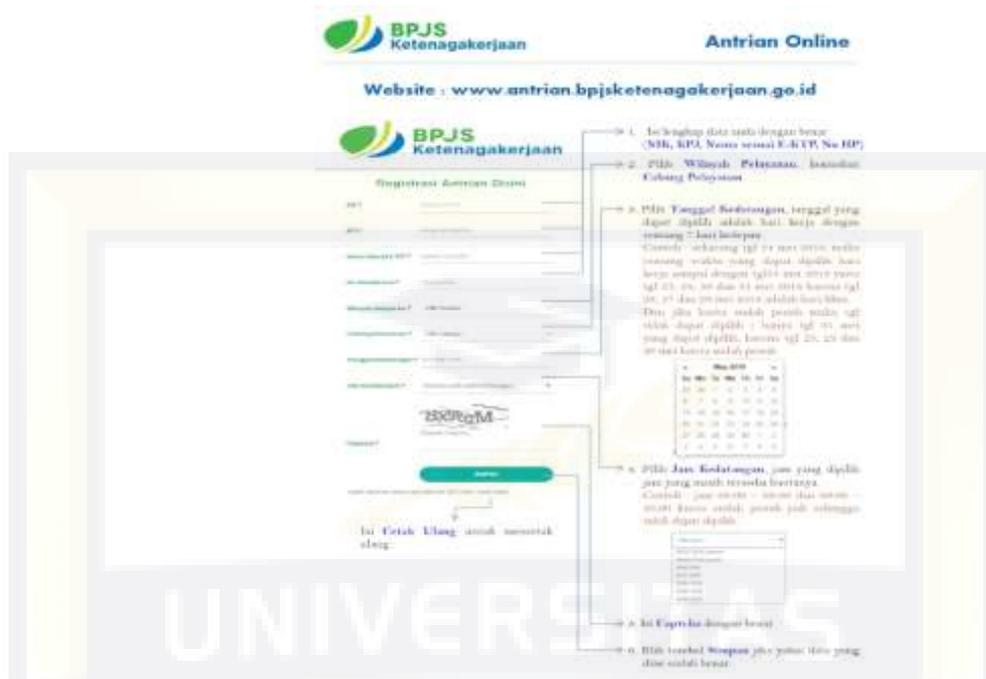
Pada halaman ini peserta diarahkan agar mengisi data diri peserta berisi:

- NIK (Nomor Induk Kependudukan)
- KPJ (Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan)
- Nama lengkap sama dengan nama yang tertera dalam E-KTP.
- Nomor Handphone
- Daerah pelayanan atau kacab BPJS Ketenagakerjaan
- Jadwal datang
- Jam datang

## 3. Menunggu informasi

Setelah mengisi data sendiri, peserta menunggu konfirmasi dari BPJS Ketenagakerjaan yang akan dikirimkan melalui nomor telepon. Selain itu, cukup bagi individu untuk menunjukkan verifikasi kepada pejabat BPJS Ketenagakerjaan.

Jika tidak terlalu merepotkan, perhatikan bahwa tidak semua anggota bisa mendapatkan waktu kedatangan yang ideal, karena semuanya bergantung pada aksesibilitas jumlah di baris berbasis web.



Gambar 2.7 Cara Pengisian Formulir Antrian Online

Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan mengambil nomor antrian di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan :

1. Pastikan informasi, misalnya kartu keluarga, KTP; dan kartu anggota tidak ada perbedaan informasi,
2. Dimohon untuk datang 30 menit sebelum waktu kedatangan yang telah dipilih oleh peserta pada antrian online untuk mengambil nomor antrian di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan,
3. Anggota disebutkan untuk menunjukkan verifikasi akomodasi jalur online kepada petugas,
4. Anggota akan dilayani oleh tanggal dan jam kedatangan yang dipilih anggota,
5. Anggota yang tidak hadir pada tanggal dan waktu yang telah mereka pilih, maka nomor antrian tersebut tidak sah dan disilahkan untuk

mengajukan kembali mendaftar antrian online.

Dengan perubahan pada sistem antrian online ini, diharapkan bisa memberikan banyak kemudahan terutama berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan yang semakin mudah dan cepat.



Gambar 2.8. Cara Mendapatkan Nomor Antrian Online

## E. KEPUASAN LAYANAN

### 1. Pengertian

Kepuasan layanan diartikan sebagai derajat mutu dari layanan yang dihasilkan perusahaan, dimana kepuasan layanan dikembangkan secara internal, artinya pengembangan kualitas layanan ditentukan oleh perusahaan.

Menurut Tjiptono “kepuasan pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

memenuhi keinginan pelanggan”.

Untuk mengukur kepuasan pelayanan sebagai dasar pengukuran konsumen dalam menggunakan jasa yaitu bukti fisik (tangible), empati (emphaty), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), dan jaminan (assurance). Hubungan baik dapat tercipta apabila usaha bisnis mampu memberi kepuasan kepada konsumen melalui produk yang dipasarkan, sehingga pelanggan akan tetap setia untuk membeli produk dan membuat usaha tersebut semakin tumbuh dan berkembang. Usaha bisnis harus mampu menciptakan dan memelihara hubungan baik dengan lingkungan, khususnya dengan konsumen.

Konsumen dalam melakukan rencana pembelian diperhadapkan pada berbagai alternatif pilihan produk, kualitas dan harga. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelayanan Kotler (2003) mengungkapkan peran konsumen dalam pengambilan keputusan membeli adalah proses merumuskan berbagai alternatif tindakan agar dapat menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif tertentu untuk melakukan pembelian, untuk mendukung hal tersebut maka diperlukan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu factor kebudayaan, faktor social, faktor pribadi, dan faktor psikologis.

Lupiyoadi, 2001:148) mengatakan “untuk mengukur kepuasan pelayanan sebagai dasar pengukuran konsumen dalam menggunakan jasa yaitu bukti fisik (tangible), empati (emphaty), keandalan (reability),

ketanggapan (responsiveness), dan jaminan (assurance)”).

1. Bukti fisik (tangible), kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.
2. Empati (emphaty), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan upaya memahami keinginan konsumen.
3. Keandalan (reliability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
4. Ketanggapan (responsiveness), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat.
5. Jaminan (assurance), yaitu kemampuan perusahaan dan perilaku staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para konsumennya.

## **2. Indikator-indikator Kepuasan**

Menurut Winkle (2014), mengatakan bahwa terdapat 3 indikator kepuasan, yaitu:

- a. Kognitif (keyakinan), yaitu pengetahuan dan persepsi pelanggan yang diperoleh melalui pengalaman dengan objek sikap dan informasi berbagai sumber pengetahuan dan persepsi dalam benak keyakinan, dimana pelanggan percaya bahwa layanan memiliki berbagai sifat.
- b. Afektif (perasaan), yaitu pelanggan akan menjelaskan emosi dan perasaan mereka yang mengungkapkan evaluasi langsung dan umum

dari suatu layanan.

- c. Konatif (perilaku), yaitu menggambarkan kecenderungan perilaku seseorang terhadap suatu objek.

#### F. Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Tempat Penelitian	Temuan Peneliti
1.	Analisis sistem antrian terhadap efektivitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar	Herniati	PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar	Hasil penelitian ini meunjukkan bahwa rata-rata jumlah waktu nasabah dalam system (L) yaitu 1.6302 individu/jam, jumlah tipikal klien dalam barisan (Ls) 1.020 individu/jam, waktu tipikal klien dalam kerangka (W) 0,40 menit, waktu tipikal klien dalam kerangka (Wq) 0,025 atau 1,5 menit dan derajat kenyamanan kerangka kerja (P) 0,6198 ATAU 61,98%.
2.	Penerapan sistem antrian pada pelayanan peserta	Nur Sakinah	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	Hasil penelitian menunjukkan Derajat ideal pelaksanaan "Lining

	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kantor cabang Makassar		(BPJS) Kesehatan Cabang Makassar	Framework” di loket B mengubah informasi dengan “multichannel Single Stage Lining Framework” Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar idealnya dalam hal harga negara yang konsisten terpenuhi.
3.	Analisis sistem antrian e-claim dengan metode multi channel – multi phase untuk mengoptimalkan layanan pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Lodaya Bandung	Merieslita Monalisa Juwita	BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Lodaya Bandung	Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kesibukan Terjadi pada hari Selasa dan Jumat. Dengan bertambahnya kantor administrasi, rata-rata waktu yang dihabiskan anggota dalam rangka (Ws) pada hari Selasa berkurang dari 62 menit menjadi 11 menit dan hari Jumat berkurang dari 32 menit menjadi 11 menit.
4.	Aplikasi Pendaftaran Antrian Online	Aulia Rizky Erlita	Plasa Telkom Kota Surabaya	Hasil Penelitian ini didapat dari perancangan dan pengembangan aplikasi

	dengan Metode Chennel-Single Phase Berbasis Android			Pendaftaran line online dengan strategi multi-channel-single stage berbasis Android di Plaza Telkom adalah sebagai berikut. Aplikasi android untuk pendaftaran antrean online dengan strategi multi-channel-single stage berbasis android telah efektif dirakit, aplikasi web line berbasis web yang digunakan untuk mengawasi pemesanan tiket antrean efektif dibuat.
5.	Sistem antrian online PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang Parigi	Abdi Samuel	PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Parigi	Hasil dari penelitian ini terdapat kekurangan dan kelebihan dari system ini. System antrian online yang dibangun tidak begitu maksimal dalam penerpannya pada kondisi jumlah pengunjung atau nasabah yang minim (sepi)

				<p>dan adanya jarak pelayanan oleh kasir atau loket. Sedangkan system antrian online ini akan memberikan hasil yang maksimal pada kondisi yang normal maupun pada kondisi yang sibuk atau padat kunjungan nasabah, hal ini mengacu pada hasil simulasi yang akan dilakukan oleh pihak bank.</p>
--	--	--	--	---

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam masing-masing penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.

1. Herniate , 2018. Analisis sistem antrian terhadap efektivitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar (Herniati, 2018).

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian sekarang yaitu Grand Theory dengan menggunakan teori antrian dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu Penelitian ini bertujuan untuk menentukan berapa lama waktu antrian yang harus dipenuhi oleh seorang klien untuk mendapatkan pelayanan administrasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar dan untuk mengetahui tingkat loyalitas konsumen terhadap kecukupan administrasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar. Sedangkan penelitian sekarang yaitu bertujuan

untuk mengetahui apakah sistem antrian online berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Makassar.

2. Nur Sakinah, 2019. Penerapan sistem antrian pada pelayanan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kantor cabang Makassar (Sakinah, 2019)

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian sekarang yaitu Grand Theory dengan menggunakan teori antrian dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar tingkat optimal kerja system antrian yang diterapkan pada antrian pelayanan BPJS Kesehatan loket B dengan system antrian Multi channel Single phase. Sedangkan penelitian sekarang yaitu bertujuan untuk mengetahui apakah sistem antrian online berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Makassar.

3. Monalisa Juwita Merierlita, 2019. Analisis sistem antrian e-claim dengan metode multi channel – multi phase untuk mengoptimalkan layanan pada BPJS Ketenagakerjaan kantor Lodaya Bandung (Merierlita, 2019).

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian sekarang yaitu Grand Theory dengan menggunakan teori antrian dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja system antrian pada costumer services officer bagian e-claim dengan metode Multi channel Multi Phase. Sedangkan penelitian sekarang yaitu bertujuan untuk

mengetahui apakah sistem antrian online berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Makassar.

4. Aulia Rizky Erlita, 2020. Luvia Friska Narulita Aplikasi Pendaftaran Antrian Online dengan Metode Chennel-Single Phase Berbasis Android (Merierlita, 2019).

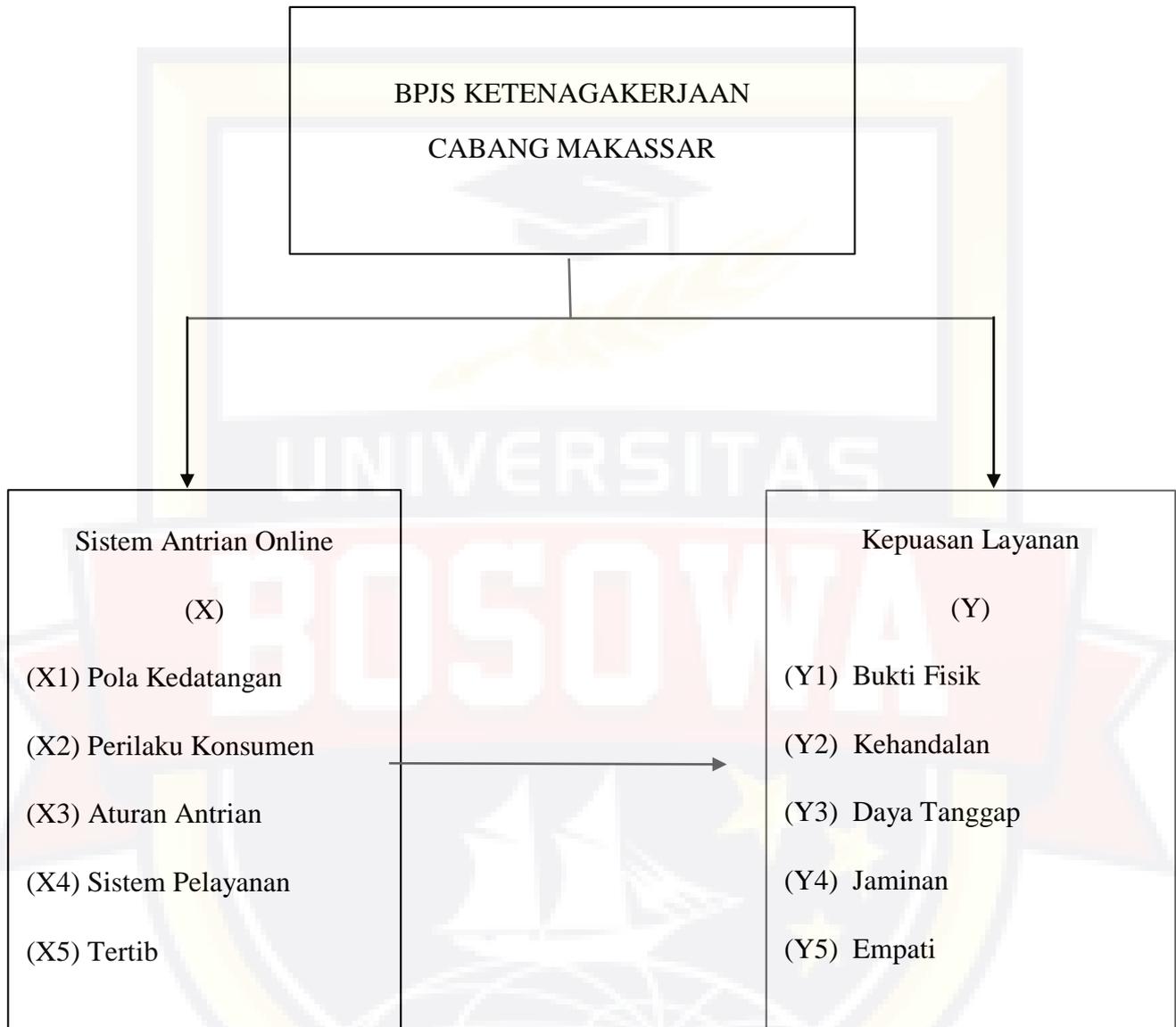
Dalam penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian sekarang yaitu Grand Theory dengan menggunakan teori antrian dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana membuat aplikasi pendaftaran antrian online yang dapat memberikan informasi kepadatan antrian yang sedang berlangsung di Plasa Telkom melalui smartphone, tanpa perlu datang ke lokasi, bagaimana membuat aplikasi pendaftaran antrian online dengan menggunakan metode Multi Channel - Single Phase yang dapat membantu pelanggan mendapatkan nomor antrian secara online bagaimana membuat aplikasi pendaftaran antrian online yang dapat dipantau dimana saja menggunakan smartphone bagaimana aplikasi pendaftaran antrian online yang dikelola oleh Customer Service di Plasa Telkom. Sedangkan penelitian sekarang yaitu bertujuan untuk mengetahui apakah sistem antrian online berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Makassar.

5. Abdi Samuel, Danny Manongga, 2017. Sistem antrian online PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kantor Cabang Parigi (Samuel & Manongga, 2017)

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian sekarang yaitu Grand Theory dengan menggunakan teori antrian dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat keefektifan dan efisiensi dari penerapan system antrian online yang dibangun. Sedangkan penelitian sekarang yaitu bertujuan untuk mengetahui apakah sistem antrian online berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Makassar.



### G. Kerangka Berpikir



## H. HIPOTESIS

Menurut Arikunto, hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap suatu permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data-data yang terkumpul. Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. Hipotesis Mayor :

Jika sistem antrian online diterapkan maka kepuasan layanan meningkat

2. Hipotesis Minor :

$H_1$  : Ada pengaruh penerapan sistem antrian online terhadap kepuasan layanan

$H_0$  : Tidak ada pengaruh penerapan sistem antrian online terhadap kepuasan layanan

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Fokus Penelitian**

Mengingat begitu banyaknya permasalahan yang terjadi dan keterbatasan waktu, biaya, dan informasi, maka pencipta hanya mengkaji dan mengetahui realita terkait permasalahan tersebut. Jadi percakapan mendorong tujuan dan bekerja dengan proses penanganan informasi, penting untuk memutuskan penekanan pemeriksaan pada eksplorasi yang akan diselesaikan.

Inti dari tinjauan ini, sistem antrian berbasis web adalah kedatangan anggota untuk mendapatkan layanan, siap untuk dilayani, jika pelayanan telah diberikan dan, anggota meninggalkan sistem setelah dilayani. Peneliti ini perlu memahami bahwa sistem antrian pada dasarnya adalah pola kedatangan, perilaku konsumern, aturan antrian, sistem pelayanan dan tertib.

Berdasarkan gambaran struktur yang digunakan oleh penulis untuk mengetahui bagaimana sistem antrian online BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar.

1. Pola kedatangan adalah cara bagaimana orang-orang dari populasi memasuki sistem.
2. Perilaku konsumen, adalah kegiatan individu yang mencakup perolehan tenaga kerja dan produk termasuk siklus dinamis yang memutuskan kegiatan ini sebagai pertemuan dengan barang, administrasi dari sumber yang berbeda.

3. Aturan antrian, adalah prinsip-prinsip pilihan yang menjelaskan cara melayani baris antrian, misalnya memulai sesuatu dilayani, datang terus dilayani, berdasarkan prioritas dan secara random.
4. Mekanisme pelayanan, adalah kerangka pelayanan atau instrumen administrasi yang dapat terdiri dari setidaknya satu koperasi spesialis, atau setidaknya satu atau lebih fasilitas. Terdiri dari dua perspektif yang harus dipikirkan, yaitu fasilitas layanan dan waktu pelayanan.
5. Tertib, adalah aturan standar dimana dalam klien dilayani, atau disiplin pelayanan yang berisi permintaan (perintah) klien untuk mendapatkan administrasi.

## **B. Jenis Penelitian & Pendekatan Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian deskriptif. Menurut Arikunto (2006), deskriptif merupakan suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data tersebut serta penampilan dan hasilnya.

Dalam penelitian ini tujuan menggunakan deskriptif adalah untuk mengetahui bagaimana sistem antrian online yang diterapkan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan kota Makassar.

### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan

kuantitatif Menurut Sugiyono (2011) informasi kuantitatif adalah teknik pemeriksaan berdasarkan informasi substansial, informasi penelitian sebagai angka yang akan diperkirakan melibatkan pengukuran sebagai alat uji untuk perhitungan, terkait dengan masalah yang ditinjau untuk mencapai tujuan.

### **C. Waktu dan Tempat Penelitian**

#### **1. Waktu Penelitian**

Penelitian ini rencana akan dilaksanakan pada bulan juli tahun 2022

#### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan Kantor Ketenagakerjaan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kota Makassar yang terletak di Jalan Urip Sumaharjo Km. 4,5 pampang, Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, 90231.

### **D. Variable Penelitian & Definisi Variabel Penelitian**

#### **1. Variabel Penelitian**

Sugiyono (2011: 61) mengemukakan bahwa variable penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun jenis-jenis Variabel adalah sebagai berikut :

- a. Variable independent merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.

Adapun yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah Sistem Antrian Online.

- b. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel independen. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Layanan.

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel sebelum dilakukan analisis. Dalam penelitian ini ada dua variabel penelitian yang digunakan, yaitu :

- a. Variabel X adalah sistem antrian dengan indikator sebagai berikut :
  - 1) Pola kedatangan
  - 2) Perilaku konsumen
  - 3) Aturan antrian
  - 4) Sistem pelayanan
  - 5) Tertib
- b. Variabel Y adalah kepuasan layanan dengan indikator sebagai berikut :
  - 1) Bukti fisik
  - 2) Empati
  - 3) Keandalan
  - 4) Ketanggapan
  - 5) Jaminan

## E. Populasi Sampel dan Teknik Sampling

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011: 80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian di tarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi yaitu semua pengklaim jaminan hari tua yang datang mengantri di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar sebanyak 100 orang.

### 2. Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2013 : 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, sampel yang diambil dengan menggunakan teknik non probability sampling dengan rumus Slovin yang di usulkan oleh Mark Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan

1 = bilangan konstanta

## F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket). Kuesioner adalah pengumpulan informasi dari responden melalui sekumpulan pernyataan untuk ditanggapi. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dimana tanggapannya telah dibatasi oleh peneliti sehingga memungkinkan bagi responden untuk menjawab akhirnya sesuai dengan sudut pandang mereka. Dalam hal ini yang menjadi responden adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

## G. Instrumen Penelitian

instrumen penelitian merupakan suatu yang digunakan untuk mengumpulkan data dan memperoleh data dalam melakukan suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2016:102), dalam penelitian ini alat yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial yang diamati sesuai permasalahan yang ingin diteliti menggunakan kuesioner (angket) tertutup. Kuesioner tertutup, dimana pilihan untuk menghasilkan sebuah data yang akurat maka dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, skala ini digunakan untuk mengukur sesuatu berupa sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang sebuah fenomena. Dengan skor pengukuran sebagai berikut:

1. SP : Sangat Puas Skor 5
2. P : Puas Skor 4
3. N : Netral Skor 3
4. TP : Tidak Puas Skor 2
5. STP : Sangat Tidak Puas Skor 1

## H. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014) menjelaskan analisis data dilakukan setelah data responden terkumpul. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### 1. Analisis Deskriptif

Sugiyono (2013) mengatakan bahwa analisis deskriptif merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah diperoleh secara objektif. Analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan teknik frekuensi untuk mengetahui gambaran demografi nasabah, tingkat kepuasan layanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

### 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, maka peneliti akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Validitas adalah tingkat keandalan dan keabhasan suatu alat ukur yang digunakan dalam sebuah penelitian. Dan mengetahui kuesioner tersebut valid atau tidak, sehingga perlu adanya suatu uji yaitu uji korelasi antar nilai setiap item kuesioner. Apabila  $R_{hitung} > R_{tabel}$ , maka kuesioner tersebut dikatakan valid dan sebaliknya. Nilai  $R_{tabel}$  dicari dengan degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $\alpha$  tingkat signifikan adalah 0,05 atau 5%.
- b. Reliabilitas adalah ukuran untuk keseragaman nilai yang disebabkan keseragaman sistematis dalam populasi. Kuesioner diuji dengan reliabilitas agar diketahui kelayakannya. Kuesioner yang reliabel jika

Cronbach's alpha > 0,60.

### 3. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas, dalam pengujian ini mensyaratkan data-data dalam masing-masing variable penelitian harus memiliki nilai distribusi yang normal. Jika nilai signifikan (sig.) >  $\alpha$  (0,05) maka data tersebut berdistribusi normal
- b. Uji Autokorelasi, dalam uji ini dapat menggunakan pengujian Durbin-Watson (d), jika sudah ditemukan hasilnya maka akan dibandingkan dengan nilai table pada  $\alpha = 0,05$ . Dalam pengujian Durbin-Watson (d) terdapat dua nilai, yaitu nilai batas atas (du) dan nilai batas bawah (dl) dan dibandingkan seperti dibawah ini.
  - 1)  $d < dl$ , maka autokorelasi positif,
  - 2)  $d > 4-dl$ , maka autokorelasi negatif, dan
  - 3)  $du < d < 4-du$ , maka tidak ada autokorelasi

### 4. Analisis Regresi Sederhana

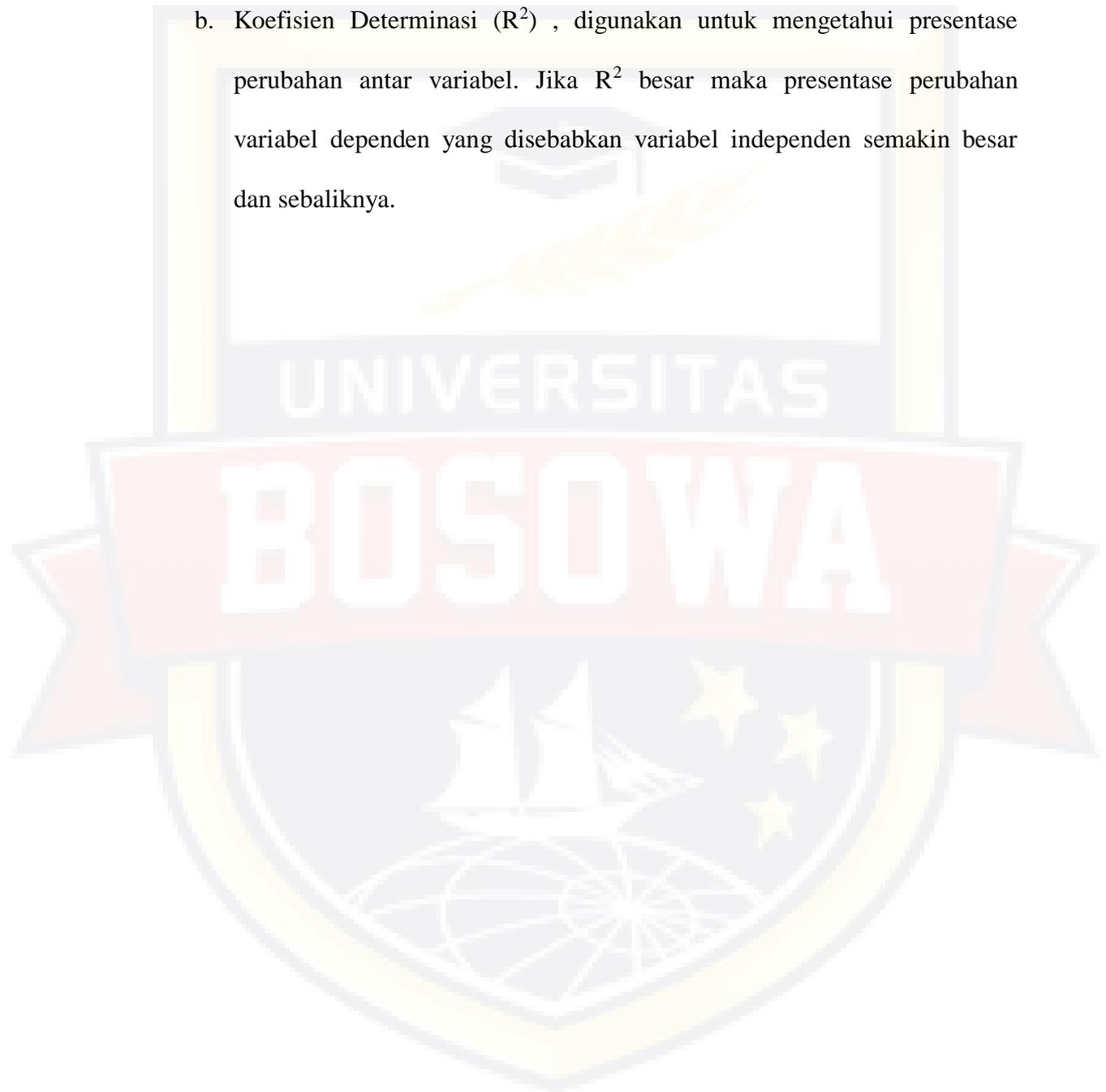
Menurut Sugiyono (2018 : 05) regresi sederhana merupakan model probabilistic yang menyatakan hubungan linear antara dua variabel dimana satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain.

### 5. Uji Hipotesis

- a. Uji T digunakan untuk membedakan variable dalam sebuah penelitian, apakah memiliki perbedaan atau sama antar variable satu dengan variable lainnya. Uji ini untuk menguji kemampuan signifikan hasil dari penelitian yang berupa perbandingan rata-rata sampel penelitian. Pengujiannya

dengan cara menentukan formulasi  $H_1$  dan  $H_0$  dan berkesimpulan jika  $\text{sig} > 0,05$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dan sebaliknya.

- b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) , digunakan untuk mengetahui presentase perubahan antar variabel. Jika  $R^2$  besar maka presentase perubahan variabel dependen yang disebabkan variabel independen semakin besar dan sebaliknya.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan**

Penyelenggaraan program jaminan social merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberi perlindungan social ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan Negara Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya mengembangkan program jaminan social berdasarkan jaminan sosial yang didanai, yaitu jaminan social yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sector formal.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No. 33/1947, UU No. 2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No. 48/1952, PMP No. 8/1956 tentang Pengaturan bantuan untuk penyelenggaraan Kesehatan buruh, PMP No. 15/1957 tentang Pemesanan Yayasan Sosial Buruh, PMP No. 5/1964 tentang Pemesanan Yayasan Dana Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No. 14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi social tenaga kerja yang lebih transparan.

Setelah kemajuan dan perkembangan, baik landasan hukum, bentuk perlindungan dan penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 33

tahun 1977 tentang pelaksanaan program Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No. 34/1977 tentang pemesanan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum ASTEK.

Tonggak penting berikutnya yaitu lahirnya UU No. 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No. 36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara jaminan social tenaga kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian yang berlangsungnya arus penerimaan keluarga sebagai sebagian atau tahapan yang hilang, dan akibat risiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004. Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-Undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: “Negara mengembangkan sistem jaminan social bagi seluruh rakyat dan anggota masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”. Manfaat perlindungan tersebut memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan produktivitas dapat bekerja.

Kiprah perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normative Tenaga Kerja di Indonesia dengan

memberikan perlindungan 4 program, yang mencakup program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya berlanjutnya hingga berlaku UU No. 24 Tahun 2011.

Pada tahun 2011, ditetapkanlah UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Sesuai dengan amanat UU, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Bdan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan social tenaga kerja yang termasuk JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh pelayanan lini sambal mengembangkan berbagai program dan manfaat yang dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarga. Kini dengan penyelenggaraan sistem yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

## 2. Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan

Visi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan berkelas dunia, terpercaya, bersahabat serta unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

Misi BPJS Ketenagakerjaan yang memenuhi perlindungan dasar bagi tenaga kerja serta berkomitmen untuk

- a. Memberikan perlindungan yang layak bagi tenaga kerja dan keluarga
- b. Memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dan meningkatkan produktivitas
- c. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian sosial

## 3. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar

## 4. Job Deskripsi di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar

### 1. Kepala Kantor Cabang

Bertugas mengarahkan, mengevaluasi dan mengendalikan kegiatan operasional di kantor cabang, selaras dengan kebijakan dan strategi yang ditetapkan di kantor wilayah dan Menyusun dan

melaksanakan rencana pengawasan dan pemeriksaan kepada pemberi kerja, membuat laporan dan mengusulkan sanksi administrative berupa surat teguran, denda dan rekomendasi perhentian pelayanan public berkoordinasi dengan instansi terkait, guna memastikan pencapaian target cabang dan wilayah secara optimal dan mendukung kepatuhan dan pertumbuhan kepesertaan Program Jaminan Sosial.

Memiliki wewenang, yaitu:

- a. Memberikan persetujuan penempatan investasi dana di area kerjanya sesuai dengan batasan kewenangannya.
- b. Mengajukan usulan mutase dan promosi pegawai di cabang untuk diajukan ke kantor wilayah
- c. Menjadi perwakilan badan/insitusi di kantor cabang.

## 2. Kepala Bidang Kepesertaan/pemasaran

Bertugas merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengelola program Kepesertaan Pemberi Kerja/ Badan Usaha (PK/BU). Segmen Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), Keagenan dan Pekerja Migran Indonesia (PMI) serta program jasa konstruksi (Jakon).

Memiliki wewenang, yaitu:

- a. Menyusun strategi tindak lanjut atas potensi yang ada.
- b. Mengajukan usulan target kepesertaan dan iuran.
- c. Menangani keluhan peserta dalam batas kewenangannya.

### 3. Account Representative Khusus

Bertugas Menyusun dan melaksanakan kegiatan kepesertaan yang telah disetujui untuk Pemberi Kerja/Badan Usaha(PK/BU) skala kecil mikro, Bukan Pemberi Upah (BPU) keagenan dan Pekerja Migram Indonesia (PMI) dalam seluruh rangkaian proses akuisisi kepesertaan baru dan atau mengakuisisi kembali peserta yang telah keluar.

Memiliki wewenang, yaitu:

- a. Membina hubungan baik dengan calon peserta program khusus.
- b. Mencari dan mengumpulkan data peserta program khusus.
- c. Melakukan pembinaan kepada peserta program khusus.

### 4. Petugas Administrasi Peserta

Bertugas menghimpun, memverifikasi dan mengelola data yang terkait dengan kegiatan kepesertaan, melakukan pelayanan dokumen administrasi kepesertaan guna tersedianya data yang akurat dan lengkap untuk mendukung kelancaran kegiatan kepesertaan.

Memiliki wewenang, yaitu:

- a. Memverifikasi dan validasi kebenaran data sebagai bahan rekapitulasi.
- b. Meminta kelengkapan dokumen.
- c. Melakukan proses mulai data kepesertaan dan posting iuran untuk peserta dengan pelaporan manual.
- d. Menerbitkan bukti kepesertaan baik fisik maupun elektronik.

e. Melakukan pengkinian data kepesertaan.

#### 5. Kepala Bidang Pelayanan

Bertugas merencanakan, mengkoordinasikan, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pelayanan program JHT, JP, JKK dan JKM serta mengkoordinasikan penyelesaian kasus terdiagnosa Kecelakaan Kerja-Penyakit Akibat Kerja (KK-PAK) di lingkungan operasional Kantor Cabang guna memastikan kegiatan pelayanan berlangsung lancar dan memenuhi standar kualitas yang ditemukan.

Memiliki Wewenang, yaitu:

1. Menangani keluhan peserta dalam batas kewenangan.
2. Menyetujui pengeluaran anggaran rutin.
3. Mengevaluasi kinerja petugas pelayanan.

#### 6. Penata Madya Pelayanan (PMP)

Bertugas melakukan verifikasi terhadap dokumen terhadap pendukung proses klaim program JHT dan JP, menentukan besar klaim dan memproses klaim sesuai ketentuan yang berlaku, guna memenuhi kewajiban pembayaran klaim kepada peserta dengan tepat jumlah dan tepat waktu. Melakukan verifikasi dokumen pendukung dan perhitungan biaya sesuai ketentuan dalam proses klaim program JKK dan JKM.

Memiliki wewenang, yaitu:

- a. Menetapkan besaran klaim.
- b. Menolak pengajuan klaim yang belum memenuhi persyaratan.

- c. Menyusun draft perjanjian kerjasama.

#### 7. Customer Service

Bertugas memberikan pelayanan kepada peserta maupun calon peserta sesuai kebutuhan, mengenai keluhan peserta sesuai ketentuan, dan untuk menjaga kepuasan pelanggan sesuai standar yang ditetapkan.

Memiliki wewenang, yaitu:

- a. Memberi layanan informasi.
- b. Memproses pengajuan jaminan.
- c. Memproses pengajuan koreksi data.
- d. Menanggapi keluhan sesuai batas kewenagannya.

#### 8. Penata Madya SDM

Bertugas menganalisis, melaksanakan, memantau dan melaporkan kegiatan yang terkait dengan perencanaan dan keseluruhan proses pengelolaan SDM di kantor cabang, guna mendukung terlaksananya pengelolaan sistem SDM dan untuk tertib administrasi karyawan.

Memiliki wewenang , yaitu:

- a. Meminta dan mengelola data karyawan.
- b. Meminta kelengkapan isi formulir penilaian kinerja.
- c. Memeriksa pengajuan permintaan benefit kesejahteraan karyawan.

#### 9. Penata Madya Umum

Bertugas mengkoordinasikan pemberian layanan umum dan penyediaan barang/jasa sesuai kebutuhan, dan pemeliharaan asset,

sarana dan prasarana serta melakukan komunikasi sesuai harapan.

Memiliki wewenang, yaitu:

- a. Meminta data dari vendor.
- b. Memverifikasi kebutuhan pengguna.
- c. Menghitung HPS.

#### 10. Staf Umum

Bertugas melakukan kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana badan, penerimaan, penyimpanan dan distribusi barang digudang sesuai dengan kebutuhan serta melakukan pencatatan/monitoring sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Memiliki wewenang, yaitu:

- a. Mengatur tugas petugas keamanan dan petugas kebersihan.
- b. Mengurus sarana dan prasarana.
- c. Melaksanakan distribusi barang.

#### 11. Kepala Bidan Keuangan

Bertugas memantau, mengkoordinasikan, menganalisis dan mengevaluasi kegiatan yang terkait pengelolaan keuangan dan administrasi jurnal transaksi dan piutang iuran peserta di kantor cabang, menyusun laporan keuangan kantor cabang, dan mengelola resiko yang ada di kantor cabang dan jajarannya, memberikan dukungan pada aspek keuangan bagi kegiatan operasional yang efektif dan efisien.

Memiliki wewenang, yaitu:

- a. Melakukan otoritas pengeluaran kas sesuai batas kewenangannya.
- b. Memfinalisasi hasil pencatatan keuangan.
- c. Memfinalisasi laporan pengelolaan piutang SKP.

#### 12. Penata Madya Keuangan

Bertugas mengkoordinasikan dan menganalisa usulan anggaran dari setiap bidang di kantor cabang, melakukan pengendalian penggunaan anggaran, serta memenuhi kewajiban perpajakan BPJS.

Memiliki wewenang, yaitu:

- a. Memverifikasi penerimaan dan pengeluaran.
- b. Memverifikasi pengajuan penggunaan dana.

#### 13. Penata Madya Teknologi Informasi

Bertugas melaksanakan pengaturan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan hardware, software, jejaring dan layanan TI di kantor cabang guna mengoptimalkan pengoperasian perangkat dan layanan serta memperkaya, mengelola, menganalisis data, informasi dan pengetahuan.

Memiliki wewenang, yaitu:

- a. Mengevaluasi dan mengusulkan peremajaan sarana infrastruktur teknologi informasi.
- b. Melakukan pengambilan data, informasi, dan pengetahuan terkait tenaga kerja, mitra dan pemberi kerja.

#### 14. Petugas Pemeriksa

Bertugas memonitor dan melaksanakan program kerja pengawasan dan pemeriksaan kepatuhan terhadap perusahaan, tenaga kerja, badan dan individu secara berkala di Unit Kerjanya.

Memiliki wewenang, yaitu:

- a. Memiliki data yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan pengawasan dan pemeriksaan di Kacab/KCP dalam lingkup kerjanya.
- b. Melakukan kegiatan pengawasan dan pemeriksaan terhadap pemberi kerja yang berada di wilayah operasional kantor cabang.
- c. Melakukan fungsi pengawasan terhadap kinerja petugas pemeriksa cabang di lingkup kerjanya.

### **B. Hasil Penelitian**

#### **1. Karakteristik Responden**

Penelitian ini menggunakan data primer yang digunakan untuk mengetahui sistem antrian online yang diterapkan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. Adapun yang menjadi karakteristik responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. Melalui daftar pernyataan (kuesioner) yang disebar untuk 100 orang responden, diperoleh data mengenai responden yang mencakup umur, jenis kelamin, dan pekerjaan.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil dari pengambilan data 100 responden dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan umur pada masing-masing pelanggan yang disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah	Persentase
20 - 30 Tahun	30	30%
31 - 40 Tahun	50	50%
Lebih dari 41 Tahun	20	20 %
Total	100	100%

Dapat dilihat berdasarkan pada tabel 4.1 terlihat frekuensi responden yang berumur 20-30 tahun sebanyak 30 orang dengan persentase 30%, umur 31-40 tahun sebanyak 50 orang dengan persentase 50% dan umur lebih dari 41 tahun sebanyak 20 orang dengan persentase 20%. Mayoritas yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu berumur 31-40 tahun.

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dengan menggunakan penyebaran kuesioner dapat menganalisis seberapa besar jumlah responden yang didasarkan pada perbandingan jumlah dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan pada pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar, sehingga dapat diketahui jenis kelamin yang mendominasi responden. Berdasarkan hasil pengujian terhadap 100 responden, diperoleh hasil sebagaimana disajikan pada Tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-Laki	52	52%
Perempuan	48	48%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas, jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibanding jenis kelamin perempuan jumlah responden laki-laki sebesar 52% dan jumlah responden perempuan berjumlah 48% berdasarkan pada tabel 4.2 diatas dapat menunjukkan bahwa responden jenis kelamin laki-laki lebih mendominasi. Hal ini berlaku pada kondisi dilapangan pada saat pengambilan data yang bukan berarti responden jenis kelamin laki-laki lebih mendominasi pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar, tetapi ini hanya merupakan kebetulan yang terjadi dalam proses penyebaran kuesioner dan keterbatasan dilapangan.

#### **b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan hasil dari pengambilan data 100 responden dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada masing-masing pelanggan yang disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Karyawan Swasta	52	52%
BUMN	38	38%
Wiraswasta dan lain-lain	10	10%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 52 orang (52%), kemudian diikuti responden yang bekerja di BUMN sebanyak 38 orang (38%) dan responden yang bekerja sebagai wiraswasta dan lain-lain sebanyak 10 orang (10%). Mayoritas yang menjadi responden dalam penelitian ini bekerja sebagai karyawan swasta.

### **C. Hasil Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif yang digunakan ini bertujuan untuk mengetahui gambaran hasil penelitian mengenai tanggapan responden terkait sistem antrian online. Di bawah ini merupakan hasil tanggapan dari responden yang terkait indikator dari variabel sistem antrian online yang terdapat dalam penelitian ini:

**Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Sistem Antrian Online (Pola Kedatangan)**

Pernyataan	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
	Bobot	5	4	3	2	1	
<b>Pola Kedatangan</b>							
Pernyataan 1	Frekuensi	33	38	8	12	9	100
	Presentase	33%	38%	8%	12%	9%	100%
Pernyataan 2	Frekuensi	28	34	14	18	6	100
	Presentase	28%	34%	14%	18%	6%	100%
Pernyataan 3	Frekuensi	28	33	21	14	4	100
	Presentase	28%	33%	21%	14%	4%	100%
Pernyataan 4	Frekuensi	25	41	21	8	5	100
	Presentase	25%	41%	21%	8%	5%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>29%</b>	<b>36%</b>	<b>16%</b>	<b>13%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil data yang diperoleh diatas mengenai tanggapan responden tentang sistem antrian online terkait pola kedatangan adalah sebagai berikut:

1. Pernyataan pertama (Pola Kedatangan)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 33 responden dengan presentase 33%.
- b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 38 responden dengan presentase 38%.

- c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian dengan pernyataan pertama pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 8 responden dengan presentase 8%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 12 responden dengan presentase 12%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 9 responden dengan presentase 9%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan pertama (Pola Kedatangan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
2. Pernyataan kedua (Pola Kedatangan)
- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 28 responden dengan presentase 28%.
  - b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 34 responden dengan presentase 34%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 14 responden dengan presentase 14%.

- d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 18 responden dengan presentase 18%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 6 responden dengan presentase 6%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan kedua (Pola Kedatangan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
3. Pernyataan ketiga (Pola Kedatangan)
- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 28 responden dengan presentase 28%.
  - b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 33 responden dengan presentase 33%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 21 responden dengan presentase 21%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 14 responden dengan presentase 14%.

- e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 4 responden dengan presentase 4%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan ketiga (Pola Kedatangan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
4. Pernyataan keempat (Pola Kedatangan)
- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 25 responden dengan presentase 25%.
  - b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 41 responden dengan presentase 41%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 21 responden dengan presentase 21%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 8 responden dengan presentase 8%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 5 responden dengan presentase 5%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan keempat (Pola Kedatangan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

5. Jumlah rata-rata yang diperoleh mengenai tanggapan responden tentang sistem antrian online (Pola Kedatangan) sebagai berikut:

- a. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) memiliki rata-rata sebanyak 29%.
- b. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan puas (Nilai 4) memiliki rata-rata sebanyak 36%
- c. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan netral (Nilai 3) memiliki rata-rata sebanyak 16%.
- d. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) memiliki rata-rata sebanyak 13%.
- e. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) memiliki rata-rata 6%.

**Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Sistem Antrian Online (Perilaku Konsumen)**

Pernyataan	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
	Bobot	5	4	3	2	1	
<b>Perilaku Konsumen</b>							
Pernyataan 5	Frekuensi	28	34	30	7	1	100
	Presentase	28%	34%	30%	7%	1%	100%
Pernyataan 6	Frekuensi	43	18	10	8	0	100
	Presentase	43%	18%	10%	8%	0%	100%
Pernyataan 7	Frekuensi	30	39	23	8	0	100
	Presentase	30%	39%	23%	8%	0%	100%

Pernyataan 8	Frekuensi	29	42	14	11	4	100
	Presentase	29%	42%	14%	11%	4%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>29%</b>	<b>39%</b>	<b>21%</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil data yang diperoleh diatas mengenai tanggapan responden tentang sistem antrian online terkait perilaku konsumen adalah sebagai berikut:

1. Pernyataan pertama (Perilaku Konsumen)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 28 responden dengan presentase 28%.
- b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 34 responden dengan presentase 34%.
- c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 30 responden dengan presentase 30%.
- d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 7 responden dengan presentase 7%.
- e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 1 responden dengan presentase 1%.

- f. Jumlah tanggapan pada pernyataan pertama (Perilaku Konsumen) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

2. Pernyataan kedua (Perilaku Konsumen)

- d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 43 responden dengan presentase 43%.
- e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 18 responden dengan presentase 18%.
- f. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 21 responden dengan presentase 21%.
- g. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 8 responden dengan presentase 8%.
- h. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 10 responden dengan presentase 10%.
- i. Jumlah tanggapan pada pernyataan kedua (Perilaku Konsumen) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

3. Pernyataan ketiga (Perilaku Konsumen)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan sangat puas (Nilai 5)

sebanyak 30 responden dengan presentase 30%.

- b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 39 responden dengan presentase 39%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 23 responden dengan presentase 23%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan tidak puas (Nilai 4) sebanyak 8 responden dengan presentase 8%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan ketiga (Perilaku Konsumen) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
4. Pernyataan keempat (Perilaku Konsumen)
- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 29 responden dengan presentase 29%.
  - b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 42 responden dengan presentase 42%.

- c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 14 responden dengan presentase 14%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian dengan pernyataan keempat pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 11 responden dengan presentase 11%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 4 responden dengan presentase 4%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan keempat (Perilaku Konsumen) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
5. Jumlah rata-rata yang diperoleh mengenai tanggapan responden tentang sistem antrian online (Perilaku Konsumen) sebagai berikut :
- a. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) memiliki rata-rata sebanyak 29%.
  - b. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan puas (Nilai 4) memiliki rata-rata sebanyak 39%.
  - c. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan netral (Nilai 3) memiliki rata-rata sebanyak 21%.
  - d. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) memiliki rata-rata sebanyak 9%.

- e. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) memiliki rata-rata sebanyak 2%.

**Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Sistem Antrian Online (Aturan Antrian)**

Pernyataan	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
	Bobot	5	4	3	2	1	
<b>Aturan Antrian</b>							
Pernyataan 9	Frekuensi	20	46	24	10	0	100
	Presentase	20%	46%	24%	10%	0%	100%
Pernyataan 10	Frekuensi	16	39	28	16	1	100
	Presentase	16%	39%	28%	16%	1%	100%
Pernyataan 11	Frekuensi	37	45	12	5	1	100
	Presentase	37%	45%	12%	5%	1%	100%
Pernyataan 12	Frekuensi	42	44	10	4	0	100
	Presentase	42%	44%	10%	4%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>29%</b>	<b>43%</b>	<b>18%</b>	<b>9%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil data yang diperoleh diatas mengenai tanggapan responden tentang sistem antrian online terkait aturan antrian adalah sebagai berikut:

1. Pernyataan pertama (Aturan Antrian)
  - a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat puas (Nilai 5)

sebanyak 20 responden dengan presentase 20%.

- b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 46 responden dengan presentase 46%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 24 responden dengan presentase 24%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 10 responden dengan presentase 10%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan pertama (Aturan Antrian) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
2. Pernyataan kedua (Aturan Antrian)
- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 16 responden dengan presentase 16%.
  - b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 39 responden dengan presentase 39%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online

dengan pernyataan kedua pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 28 responden dengan presentase 28%.

- d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 16 responden dengan presentase 16%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 1 responden dengan presentasi 1%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan kedua (Aturan Antrian) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
3. Pernyataan ketiga (Aturan Antrian)
- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 37 responden dengan presentase 37%.
  - b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 45 responden dengan presentase 45%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 12 responden dengan presentase 12%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 5 responden dengan presentase 5%.

- e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 1 responden dengan presentase 1%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan ketiga (Aturan Antrian) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
4. Pernyataan keempat (Aturan Antrian)
- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 42 responden dengan presentase 42%.
  - b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 44 responden dengan presentase 44%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 10 responden dengan presentase 10%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 4 responden dengan presentase 4%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan keempat (Aturan Antrian) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

5. Jumlah rata-rata yang diperoleh mengenai tanggapan responden tentang sistem antrian online (Aturan Antrian) sebagai berikut:

- a. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) memiliki rata-rata sebanyak 29%.
- b. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan puas (Nilai 4) memiliki rata-rata sebanyak 43%.
- c. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan netral (Nilai 3) memiliki rata-rata sebanyak 18%.
- d. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) memiliki rata-rata sebanyak 9%.
- e. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) memiliki rata-rata sebanyak 1%.

**Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Sistem Antrian Online (Sistem Pelayanan)**

Pernyataan	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
	Bobot	5	4	3	2	1	
<b>Sistem Pelayanan</b>							
Pernyataan 13	Frekuensi	37	52	9	2	0	100
	Presentase	37%	52%	9%	2%	0%	100%
Pernyataan 14	Frekuensi	38	51	10	1	0	100
	Presentase	38%	51%	10%	1%	0%	100%
Pernyataan 15	Frekuensi	42	48	7	3	0	100
	Presentase	42%	48%	7%	3%	0%	100%
Pernyataan 16	Frekuensi	33	51	12	4	0	100
	Presentase	33%	51%	12%	4%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>38%</b>	<b>51%</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil data yang diperoleh diatas mengenai tanggapan responden tentang sistem antrian online terkait sistem pelayanan adalah sebagai berikut:

5. Pernyataan pertama (Sistem Pelayanan)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 37 responden dengan presentase 37%.

- b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 52 responden dengan presentase 52%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 9 responden dengan presentase 9%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 2 responden dengan presentase 2%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan pertama (Sistem Pelayanan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
6. Pernyataan kedua (Sistem Pelayanan)
- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 38 responden dengan presentase 38%.
  - b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 51 responden dengan presentase 51%.

- c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 10 responden dengan presentase 10%.
- d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 1 responden dengan presentase 1%.
- e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
- f. Jumlah tanggapan pada pernyataan kedua (Sistem Pelayanan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

7. Pernyataan ketiga (Sistem Pelayanan)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 42 responden dengan presentase 42%.
- b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 48 responden dengan presentase 48%.
- c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 7 responden dengan presentase 7%.

- d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 3 responden dengan presentase 3%.
- e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan 0%.
- f. Jumlah tanggapan pada pernyataan ketiga (Sistem Pelayanan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
8. Pernyataan keempat (Sistem Pelayanan)
- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 33 responden dengan presentase 33%.
- b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 51 responden dengan presentasi 51%.
- c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 12 responden dengan presentase 12%.
- d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 4 responden dengan presentase 4%.

- e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
- f. Jumlah tanggapan pada pernyataan keempat (Sistem Pelayanan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
9. Jumlah rata-rata yang diperoleh mengenai tanggapan responden tentang sistem antrian online (Sistem Pelayanan) sebagai berikut:
- Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) memiliki rata-rata sebagai 38%.
  - Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan puas (Nilai 4) memiliki rata-rata sebanyak 51%.
  - Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan netral (Nilai 3) memiliki rata-rata sebanyak 9%.
  - Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) memiliki rata-rata sebanyak 2%.
  - Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) memiliki rata-rata sebanyak 0%.

**Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Sistem Antrian Online (Tertib)**

Pernyataan	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
	Bobot	5	4	3	2	1	
<b>Tertib</b>							

Pernyataan 17	Frekuensi	32	63	3	2	0	100
	Presentase	32%	63%	3%	2%	0%	100%
Pernyataan 18	Frekuensi	42	47	9	2	0	100
	Presentase	42%	47%	9%	2%	0%	100%
Pernyataan 19	Frekuensi	18	41	29	11	1	100
	Presentase	18%	41%	29%	11%	1%	100%
Pernyataan 20	Frekuensi	22	36	24	15	3	100
	Presentase	22%	36%	24%	15%	3%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>28%</b>	<b>47%</b>	<b>16%</b>	<b>8%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil data yang diperoleh diatas mengenai tanggapan responden tentang sistem antrian online terkait tertib adalah sebagai berikut:

1. Pernyataan pertama (Tertib)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 32 responden dengan presentase 32%.
- b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 63 responden dengan presentase 63%.
- c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 3 responden dengan presentase 3%.
- d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 2 responden dengan presentase 2%.

e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.

f. Jumlah tanggapan pada pernyataan pertama (Tertib) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

2. Pernyataan kedua (Tertib)

a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 42 responden dengan presentase 42%.

b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan puas (Nilai 5) sebanyak 47 responden dengan presentase 47%.

c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 9 responden dengan presentase 9%.

d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 2 responden dengan presentase 2%.

e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.

f. Jumlah tanggapan pada pernyataan kedua (Tertib) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

### 3. Pernyataan ketiga (Tertib)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 18 responden dengan presentase 18%.
- b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 41 responden dengan presentase 41%.
- c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 29 responden dengan presentase 29%.
- d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 11 responden dengan presentase 11%.
- e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan ketiga pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 1 responden dengan presentase 1%.
- f. Jumlah tanggapan pada pernyataan ketiga (Tertib) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

### 4. Pernyataan keempat (Tertib)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 22 responden dengan presentase 22%.
- b. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online

dengan pernyataan keempat pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 36 responden dengan presentase 36%.

- c. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian dengan pernyataan keempat pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 24 responden dengan presentase 24%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 15 responden dengan presentase 15%
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang sistem antrian online dengan pernyataan keempat pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 3 responden dengan presentase 3%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan keempat (Tertib) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
5. Jumlah rata-rata yang diperoleh mengenai tanggapan responden tentang sistem antrian online (Tertib) sebagai berikut:
- a. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) memiliki rata-rata sebanyak 28%.
  - b. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan puas (Nilai 4) memiliki rata-rata sebanyak 47%.
  - c. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan netral (Nilai 3) memiliki rata-rata sebanyak 16%.
  - d. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) memiliki rata-rata sebanyak 8%.

- e. Pernyataan pertama hingga pernyataan keempat pilihan responden pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) memiliki rata-rata sebanyak 1%.

**Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Layanan**

Pernyataan	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
	Bobot	5	4	3	2	1	
<b>Bukti fisik (<i>tangible</i>)</b>							
Pernyataan 1	Frekuensi	34	54	11	1	0	100
	Presentase	34%	54%	11%	1%	0%	100%
Pernyataan 2	Frekuensi	40	50	6	4	0	100
	Presentase	40%	50%	6%	4%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>37%</b>	<b>52%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>Empati (<i>emphaty</i>)</b>							
Pernyataan 3	Frekuensi	33	48	17	2	0	100
	Presentase	33%	48%	17%	2%	0%	100%
Pernyataan 4	Frekuensi	30	55	9	6	0	100
	Presentase	30%	55%	9%	6%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>32%</b>	<b>51%</b>	<b>13%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>							
Pernyataan 5	Frekuensi	22	64	11	3	0	100
	Presentase	22%	64%	11%	3%	0%	100%
Pernyataan 6	Frekuensi	45	39	15	1	0	100
	Presentase	45%	39%	15%	1%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>33%</b>	<b>52%</b>	<b>13%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

<b>Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>							
Pernyataan 7	Frekuensi	34	47	11	6	2	100
	Presentase	34%	47%	11%	6%	2%	100%
Pernyataan 8	Frekuensi	40	41	15	4	0	100
	Presentase	40%	41%	15%	4%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>37%</b>	<b>44%</b>	<b>13%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>							
Pernyataan 9	Frekuensi	39	41	14	6	0	100
	Presentase	39%	41%	14%	6%	0%	100%
Pernyataan 10	Frekuensi	39	46	10	5	0	100
	Presentase	39%	46%	10%	5%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>39%</b>	<b>44%</b>	<b>12%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil data yang diperoleh diatas mengenai tanggapan responden tentang kepuasan layanan adalah sebagai berikut:

#### 1. Bukti Fisik

##### 1) Pernyataan pertama (Bukti Fisik)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 34 responden dengan presentase 34%.
- b. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 54 responden dengan presentase 54%.

- c. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 11 responden dengan presentase 11%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 1 responden dengan presentase 1%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan pertama (Kepuasan Layanan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
- 2) Pernyataan kedua (Bukti Fisik)
- c. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 40 responden dengan presentase 40%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 50 responden dengan presentase 50%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 6 responden dengan presentase 6%.

- f. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 4 responden dengan presentase 4%.
  - g. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
  - h. Jumlah tanggapan pada pernyataan kedua (Bukti Fisik) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
- 3) Jumlah rata-rata yang diperoleh mengenai tanggapan responden tentang kepuasan layanan (Bukti Fisik) sebagai berikut:
- a. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) memiliki rata-rata sebanyak 37%.
  - b. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan puas (Nilai 4) memiliki rata-rata sebanyak 52%.
  - c. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan netral (Nilai 3) memiliki rata-rata sebanyak 8%.
  - d. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) memiliki rata-rata sebanyak 3%.
  - e. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) memiliki rata-rata sebanyak 0%.

## 2. Empati

### 1) Pernyataan pertama (Empati)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 33 responden dengan presentase 33%.
- b. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 48 responden dengan presentase 48%.
- c. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 17 responden dengan presentase 17%.
- d. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 2 responden dengan presentase 2%.
- e. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
- f. Jumlah tanggapan pada pernyataan pertama (Empati) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

### 2) Pernyataan kedua (Empati)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 30 responden dengan presentase 30%.

- b. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 55 responden dengan presentase 55%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 9 responden dengan presentase 9%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 6 responden dengan presentase 6%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan kedua (Empati) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
- 3) Jumlah rata-rata yang diperoleh mengenai tanggapan responden tentang kepuasan layanan (Empati) sebagai berikut:
- a. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) memiliki rata-rata sebanyak 32%.
  - b. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan tidak puas (Nilai 4) memiliki rata-rata sebanyak 51%.

- c. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan netral (Nilai 3) memiliki rata-rata sebanyak 13%.
- d. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) memiliki rata-rata sebanyak 4%.
- e. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) memiliki rata-rata sebanyak 0%.

### 3. Keandalan

#### 1) Pernyataan pertama (Keandalan)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 22 responden dengan presentase 22%.
- b. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 64 responden dengan presentase 64%.
- c. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 11 responden dengan presentase 11%.
- d. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 3 responden dengan presentase 3%.

- e. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
  - f. Jumlah tanggapan pernyataan pertama (Keandalan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
- 2) Pernyataan kedua (Keandalan)
- a. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 45 responden dengan presentase 45%.
  - b. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 39 responden dengan presentase 39%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 15 responden dengan presentase 15%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 1 responden dengan presentase 1%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan kedua (Keandalan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

3) Jumlah rata-rata yang diperoleh mengenai tanggapan responden tentang kepuasan layanan (Keandalan) sebagai berikut:

- a. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) memiliki rata-rata sebanyak 33%.
- b. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan puas (Nilai 4) memiliki rata-rata sebanyak 52%.
- c. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan netral (Nilai 3) memiliki rata-rata sebanyak 13%.
- d. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) memiliki rata-rata sebanyak 2%.
- e. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) memiliki rata-rata sebanyak 0%.

#### 4. Ketanggapan

- 1) Pernyataan pertama (Ketanggapan)
  - a. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 34 responden dengan presentase 34%.
  - b. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 47 responden dengan presentase 47%.

- c. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 11 responden dengan presentase 11%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 6 responden dengan presentase 6%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 2 responden dengan presentase 2%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan pertama (Ketanggapan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
- 2) Pernyataan kedua (Ketanggapan)
- a. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 40 responden dengan presentase 40%.
  - b. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 41 responden dengan presentase 41%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 15 responden dengan presentase 15%.

d. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 4 responden dengan presentase 4%.

e. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.

f. Jumlah tanggapan pada pernyataan kedua (Ketanggapan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

3) Jumlah rata-rata yang diperoleh mengenai tanggapan responden tentang kepuasan layanan (Ketanggapan) sebagai berikut:

a. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) memiliki rata-rata sebanyak 37%.

b. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan puas (Nilai 4) memiliki rata-rata sebanyak 44%.

c. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan netral (Nilai 3) memiliki rata-rata sebanyak 13%.

d. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) memiliki rata-rata sebanyak 5%.

e. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) memiliki rata-rata sebanyak 0%.'

## 5. Jaminan

### 1) Pernyataan pertama (Jaminan)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 39 responden dengan presentase 39%.
- b. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 41 responden dengan presentase 41%.
- c. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 14 responden dengan presentase 14%.
- d. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 6 responden dengan presentase 6%.
- e. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan pertama pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
- f. Jumlah tanggapan pada pernyataan pertama (Jaminan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

### 2) Pernyataan kedua (Jaminan)

- a. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) sebanyak 39 responden dengan presentase 39%.

- b. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan puas (Nilai 4) sebanyak 46 responden dengan presentase 46%.
  - c. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan netral (Nilai 3) sebanyak 10 responden dengan presentase 10%.
  - d. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) sebanyak 5 responden dengan presentase 5%.
  - e. Kecenderungan pilihan responden tentang kepuasan layanan dengan pernyataan kedua pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) sebanyak 0 responden dengan presentase 0%.
  - f. Jumlah tanggapan pada pernyataan kedua (Jaminan) sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.
- 3) Jumlah rata-rata yang diperoleh mengenai tanggapan responden tentang kepuasan layanan (Jaminan) sebagai berikut:
- a. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan sangat puas (Nilai 5) memiliki rata-rata sebanyak 39%.
  - b. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan puas (Nilai 4) memiliki rata-rata sebanyak 44%.

- c. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan netral (Nilai 3) memiliki rata-rata sebanyak 12%.
- d. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan tidak puas (Nilai 2) memiliki rata-rata sebanyak 5%.
- e. Pernyataan pertama hingga pernyataan kedua pilihan responden pada tanggapan sangat tidak puas (Nilai 1) memiliki rata-rata sebanyak 0%.

#### **D. Hasil Uji Validitas**

Dalam penelitian ini, validitas dari indikator dianalisis menggunakan *df* (*degree of freedom*) dengan rumus  $df = n - k$ , dimana  $n$  = jumlah sampel,  $k$  = jumlah variabel independen. Jadi *df* yang digunakan adalah  $100 - 1 = 99$  dengan  $\alpha$  sebesar 5%, maka menghasilkan nilai *r* tabel sebesar 0,164. Jika *r* hitung (untuk tiap butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item –Total Correlation* lebih besar dari *r* tabel dan nilai *r* positif, maka butir pernyataan dikatakan valid.

Hasil uji validitas tiap indikator variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Sistem Antrian Online**

<b>Indikator</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
<b>Pola Kedatangan</b>			
Pernyataan 1	0,717	0,164	Valid
Pernyataan 2	0,678	0,164	Valid
Pernyataan 3	0,719	0,164	Valid
Pernyataan 4	0,520	0,164	Valid
<b>Perilaku Konsumen</b>			
Pernyataan 5	0,535	0,164	Valid
Pernyataan 6	0,619	0,164	Valid
Pernyataan 7	0,679	0,164	Valid
Pernyataan 8	0,598	0,164	Valid
<b>Aturan Antrian</b>			
Pernyataan 9	0,360	0,164	Valid
Pernyataan 10	0,431	0,164	Valid
Pernyataan 11	0,536	0,164	Valid
Pernyataan 12	0,454	0,164	Valid
<b>Sistem Pelayanan</b>			
Pernyataan 13	0,498	0,164	Valid
Pernyataan 14	0,588	0,164	Valid
Pernyataan 15	0,499	0,164	Valid
Pernyataan 16	0,596	0,164	Valid
<b>Tertib</b>			
Pernyataan 17	0,529	0,164	Valid
Pernyataan 18	0,569	0,164	Valid
Pernyataan 19	0,444	0,164	Valid
Pernyataan 20	0,447	0,164	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver.24 (2022)

**Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan**

<b>Indikator</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
<b>Bukti fisik (<i>tangible</i>)</b>			
Pernyataan 1	0,376	0,164	Valid
Pernyataan 2	0,442	0,164	Valid
<b>Empati (<i>emphaty</i>)</b>			
Pernyataan 3	0,522	0,164	Valid
Pernyataan 4	0,392	0,164	Valid
<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>			
Pernyataan 5	0,405	0,164	Valid
Pernyataan 6	0,421	0,164	Valid
<b>Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>			
Pernyataan 7	0,289	0,164	Valid
Pernyataan 8	0,560	0,164	Valid
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>			
Pernyataan 9	0,325	0,164	Valid
Pernyataan 10	0,437	0,164	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver.24 (2022)

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, diketahui bahwa nilai r hitung dari semua indikator variabel sistem antrian online dan kepuasan layanan lebih besar dari nilai r tabelnya ( $r \text{ hitung} > 0,164$ ). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

## E. Hasil Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 4.12 berikut ini :

**Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cut of value</i>	Kesimpulan
Sitem Antrian Online	0,875	0,60	Reliabel
Kepuasan Layanan	0,751	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver.24 (2022)

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas, diketahui bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

## F. Hasil Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan uji K-S. Dalam penelitian ini kriteria pengambilan keputusan dengan uji K-S yaitu:

Jika signifikansi  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal

Jika signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak terdistribusi normal

Hasil *output* dari pengujian normalitas dengan uji K-S adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.16108855
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.051
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS ver.24 (2022)

Berdasarkan data tabel diatas, hasil uji normalitas variabel sistem antrian online terhadap kepuasan layanan diperoleh nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* sebesar  $0,200 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t - 1$  (sebelumnya). Pada penelitian ini untuk menguji ada tidaknya gejala autokorelasi menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW test). Apabila nilai  $dU < DW < 4 - dU$  atau nilai DW berada

diantara  $dU$  dan  $4 - dU$  maka tidak terjadi autokorelasi. Uji ini menghasilkan nilai  $dU$  1,694 dan nilai  $4 - dU$  ( $4 - 1,694$ ) = 2,306.

**Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.707 <sup>a</sup>	.511	.501	3.177	2.120

a. Predictors: (Constant), Sistem Antrian Online (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS ver.24 (2022)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil perhitungan nilai *Durbin Waston* dengan variabel dependen kepuasan layanan sebesar 2,120 yang berarti nilai DW berada diantara nilai  $dU$  1,694 dan  $4 - dU$  2,306 ( $1,694 < 2,120 < 2,306$ ) sehingga menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

### G. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Berikut adalah hasil analisis regresi sederhana:

**Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	3.491		
	Sistem Antrian Online (X)	.234	.032	.107	2.067	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS ver.24 (2022)

Dari hasil tersebut, persamaan regresi dapat diperoleh dari *unstandardized coefficients*, sehingga persamaannya sebagai berikut :

$$Y = 3,491 + 0,234 X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Layanan

X = Sistem Antrian Online

- 1) Nilai konstanta (a) dapat diartikan bahwa ketika variabel sistem antrian online yang mencakup pola kedatangan, perilaku konsumen, aturan antrian, sistem pelayanan, dan tertib (X) bernilai nol atau kepuasan layanan (Y) tidak dipengaruhi sistem antrian online, maka rata-rata kepuasan layanan sebesar 3,491.
- 2) Koefisien regresi (b) variabel sistem antrian online dapat diartikan bahwa ketika variabel sistem antrian online (X) meningkat sebesar satu kali, maka kepuasan layanan akan meningkat sebesar 0,234. Koefisien regresi juga bernilai positif, yang artinya semakin baik sistem antrian online,

maka semakin meningkat pula kepuasan layanan.

## H. Hasil Uji Hipotesis

### 1. Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk melihat secara parsial masing-masing variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) yaitu sistem antrian online terhadap variabel terikat atau dependen yaitu kepuasan layanan secara parsial.

Cara melakukan uji t dilakukan dengan melihat apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ )  $< 0,05$  dengan rumus  $df = n - k$ , dimana  $n$  = jumlah sampel,  $k$  = jumlah variabel independen. Jadi  $df$  yang digunakan adalah  $100 - 1 = 99$ . Menentukan  $t$  tabel dengan ( $\alpha$ ) = 0,05 dan  $df = 99$  diperoleh nilai  $t$  tabel sebesar 1,660. Berikut pengujian variabel sistem antrian online terhadap kepuasan layanan sebagai berikut:

**Tabel 4.16 Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.491	2.512		4.524	.000
	Sistem Antrian Online (X)	.234	.032	.107	2.067	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS ver.24 (2022)

### 1. Hipotesis Mayor

Berdasarkan hasil analisis data diatas sistem antrian online dapat diartikan bahwa ketika variabel sistem antrian online (X) meningkat sebesar satu kali, maka kepuasan layanan akan meningkat sebesar 0,234. Koefisien regresi juga bernilai positif, yang artinya semakin baik sistem antrian online, maka semakin meningkat pula kepuasan layanan.

### 2. Hipotesis Minor

Berdasarkan tabel diatas, Hasil uji t variabel independen sistem antrian online yang mencakup pola kedatangan, perilaku konsumen, aturan antrian, sistem pelayanan, dan tertib menunjukkan t hitung sebesar  $2,067 > 1,660$  dengan nilai sig. =  $0,029 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel sistem antrian online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

### 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.16 di bawah ini :

**Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 <sup>a</sup>	.511	.501	3.177

a. Predictors: (Constant), Sistem Antrian Online (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS ver.24 (2022)

Berdasarkan hasil output diatas, dikelatui nilai *Adjusted R Square* adalah 0,511. Hal ini berarti 51,1% variasi kepuasan layanan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel sistem antrian online yang mencakup pola kedatangan, perilaku konsumen, aturan antrian, sistem pelayanan, dan tertib (X). Sedangkan sisanya 48,9% dijelaskan oleh faktor-faktor yang lain diluar model dalam penelitian ini.

## I. Pembahasan

Hasil penelitian diatas merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif tentang bagaimana penerapan sistem antrian online yang dapat meningkatkan kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

### 1. Penerapan Sistem Antrian Online pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terkait sistem antrian online pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar sudah dilaksanakan dengan baik. Pada indikator pola kedatangan mayoritas responden puas/sangat puas,

dengan persentase 65% atau 65 responden menyatakan puas/sangat puas. Hal ini ditunjukkan dengan sistem pendaftaran antrian online yang sesuai dengan jadwal kedatangan yang telah ditetapkan dan jadwal kedatangan jelas dan mudah dipahami. Pada indikator perilaku konsumen mayoritas responden puas/sangat puas, dengan persentase 68% atau 68 responden menyatakan puas/sangat puas. Hal ini ditunjukkan dengan pernyataan responden bahwa pendaftaran antrian secara online karena lebih praktis dan responden memilih pendaftaran antrian secara online karena jaringan untuk mengakses mudah diperoleh di wilayah saya tinggal.

Pada indikator aturan antrian mayoritas responden puas/sangat puas, dengan persentase 72% atau 72 responden menyatakan puas/sangat puas. Hal ini ditunjukkan dengan pernyataan puas terkait lur antrian pelayanan jelas dan mudah dipahami, prosedur pelayanan antrian tidak berbelit-belit, sistem antrian yang teratur, dan pelayanan antrian bersikap jujur dan tanggung jawab. Pada indikator sistem pelayanan mayoritas responden puas/sangat puas, dengan persentase mencapai 89% atau 89 responden menyatakan puas/sangat puas. Hal ini ditunjukkan dengan petugas pelayanan yang memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, ketepatan dalam melaksanakan janji kepada pelanggan, serta kesesuaian pelaksanaan waktu/jam pelayanan yang diinformasikan. Pada indikator yang terakhir yaitu tertib mayoritas responden puas/sangat puas, dengan persentase 75% atau 75 responden menyatakan puas/sangat puas. Hal ini ditunjukkan dengan ketertiban dalam sistem antrian, pelayanan antrian

sesuai dengan ketentuan, pelayanan dapat memberikan kenyamanan, serta adanya keadilan pelayanan yang diberikan dengan tidak membedakan golongan/status sosial.

## **2. Penerapan Sistem Antrian Online terhadap Kepuasan Layanan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar**

Berdasarkan analisis di atas dapat diketahui bahwa pelanggan puas dengan pelayanan pada sistem antrian online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Hal ini memberikan gambaran bahwa kepuasan pelayanan telah diperhatikan, karena tidak lagi adanya pelanggan yang mengeluh dengan pelayanan yang di berikan. Mayoritas responden menyatakan bahwa unsur tersebut sangat penting untuk diperhatikan. Dan responden merasa puas dengan kondisi yang ada sekarang.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar kepada pelanggan terkait penerapan sistem antrian online menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Keterlibatan semua pihak mulai dari karyawan sampai dengan perangkat yang digunakan untuk melayani pelanggan menjadi penilaian tersendiri bagi pelanggan. Kemampuan dan keterampilan petugas BPJS dalam memberikan pelayanan, kepedulian, keramahan, dan kesopanan, dan waktu yang dibutuhkan petugas dalam melayani pelanggan menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dari penelitian diatas tampak

bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap penerapan sistem antrian online dinilai dapat meningkatkan kepuasan. Saat melakukan kegiatan administrasi memiliki tingkat kepuasan sesuai yang di inginkan oleh pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem antrian online sudah berjalan dengan baik.

Begitu pula halnya dengan kemampuan petugas atas keterampilan dalam memberikan pelayanan pembayaran maupun informasi lainnya terkait BPJS Ketenagakerjaan, maka mayoritas responden menilai kinerjanya sudah baik, mengindikasikan bahwa informan merasa puas. Kepedulian petugas pun menjadi salah satu unsur yang penting dalam memberikan kepuasan pelanggan. Kepedulian disini berarti adanya perhatian atau atensi terhadap kepentingan pelanggan, dan adanya daya tanggap (*responsive*) petugas.

Penilaian pelanggan terhadap bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Mungkin pelanggan sangat memperhatikan tipe teknologi, aplikasi, atribut yang diberikan perusahaan, penampilan dan kerapian agen, dan tampilan dari penerapan sistem antrian online itu sendiri. Dengan demikian bukti fisik memiliki pengaruh dengan kepuasan yang dirasakan pelanggan. Keandalan atau *reliability* yang diberikan oleh petugas mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hasil ini memberikan bukti bahwa keandalan dari pelayanan terkait sistem

antrian yang ditunjukkan dalam bentuk ketepatan waktu dalam melayani, kehandalan agen dalam menjelaskan informasi BPJS, kehandalan aplikasi untuk menghubungkan antara agen dan pelanggan dan kehandalan lainnya dalam meningkatkan pelayanan akan sangat berpengaruh dengan kepuasan pelanggan.

Daya tanggap kepada pelanggan merupakan bentuk layanan kepada pelanggan seperti menanggapi dan memberikan solusi ketika terjadi permasalahan pada sistem antrian online. Serta kepedulian petugas kepada pelanggan ketika terjadi masalah dalam terkait pembayaran BPJS ataupun permasalahan lainnya. Pada penelitian ini daya tanggap terhadap pelanggan sangat baik terkait pelayanan sistem antrian online. Jaminan yang menjadi variabel untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dengan memberikan kenyamanan dalam melayani pelanggan dengan begitu pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena pelayanan tersebut begitu berpengaruh dengan kepuasan pelanggan. Empati atau kepedulian yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan sudah baik. Petugas harus peka terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta mengembangkan kemampuan berkomunikasi antara petugas dengan pelanggan agar pelanggan merasa nyaman. Karena empati yang diberikan oleh agen begitu berpengaruh dengan kepuasan pelanggan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar kepada pelanggan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Keterlibatan semua pihak mulai dari karyawan sampai dengan perangkat yang digunakan untuk melayani pelanggan menjadi penilaian tersendiri bagi pelanggan.
2. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penerapan sistem antrian online dinilai dapat meningkatkan kepuasan. Penerapan sistem antrian online pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar memiliki tingkat kepuasan sesuai yang diinginkan oleh pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem antrian online yang terdiri pola kedatangan, perilaku konsumen, aturan antrian, sistem pelayanan, dan tertib sudah berjalan dengan baik.
3. Penerapan sistem antrian online yang terdiri pola kedatangan, perilaku konsumen, aturan antrian, sistem pelayanan, dan tertib berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

## B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan analisa, untuk dapat meningkatkan sistem antrian online di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar maka beberapa saran yang perlu disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar agar dapat memaksimalkan manajemen sistem antrian online agar dapat meningkatkan kepuasan pasien mengenai layanan antrian.
- b. Petugas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar agar dapat bekerja secara professional dan bertanggung jawab atas waktu tunggu pelanggan serta harus lebih meningkatkan lagi kemampuan dan pengetahuan tentang pelayanan untuk lebih meningkatkan lagi kepuasan dari pelanggan karena sangat tampak bahwa pelayanan petugas sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
- c. Bagi peneliti-peneliti berikutnya yang ingin mengadakan penelitian serupa, agar meneliti faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Gross, D. (2008). *Fundamentals of queueing theory*. John Wiley & Sons.
- Heizer, J. dan B. R. (2006). *Operation Management (7th ed.)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kakiay, T. J. (2004). *Dasar teori antrian untuk kehidupan nyata*.
- Ma'arif, M.S., dan Tanjung, H. (2003). *Manajemen Operasi (Edisi 1)*. Penerbit PT. Grasindo. Jakarta.
- Majone dan Wildavski. (1979). *Mengemukakan Implementasi Sebagai Penilaian: Studi Implementasi*.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan Publik, formulasi, Implementasi dan evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Setiawan, G. (2004). *Implementasi dalam birokrasi pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Siagian, P. (1987). *Penelitian Operasional: Teori dan Praktek*, Jakarta. Indonesia: UI-Press.
- Solichin, A. W. (1997). *Analisis Kebijaksanaan: dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Jakarta: Bumi Aksara, 114.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D., & Admojo, T. (2014). *Konsep dasar riset pemasaran dan perilaku konsumen*.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi.
- Usman, N. (2002). *Konteks implementasi berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

## Jurnal

- Afrial, R. (2009). Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi Dan Organisasi, [Internet]*, 16(2), 87.
- Erlang, A. K. (1917). Solution of some problems in the theory of probabilities of significance in automatic telephone exchanges. *Post Office Electrical Engineer's Journal*, 10, 189–197.
- Merierlita, M. J. (2019). Analisis Sistem Antrian E-Claim dengan Metode Multi Channel-Multi Phase untuk Mengoptimalkan Layanan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Lodaya Bandung. *Prosiding Manajemen*, 368–372.
- Samuel, A., & Manongga, D. (2017). Sistem Antrian Online PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Parigi. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi E-ISSN*, 2443, 2229.

## Sumber Lainnya

- Herniati. (2018). Analisis Sistem Antrian terhadap Efektivitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero). In *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kusnaeni. (2009). *Model Antrian M/M/1 Dengan Pola Kedatangan Berkelompok*. Skripsi pada FPMIPA UPI Bandung.
- Putri, E. (2009). *Simulasi Antrian dan Implementasinya*. Tidak Dipublikasikan. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sakinah, N. (2019). *Penerapan Sistem Antrian pada Pelayanan Peserta pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.



# LAMPIRAN

## Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN****PENERAPAN SISTEM ANTRIAN ONLINE PADA KANTOR BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG MAKASSAR**

Dengan Hormat,

Saya Kurniawan Ade Putra (4518021065) mahasiswa Fakultas Ilmu Social & Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Bososwa yang sedang melakukan penelitian mengenai “Penerapan Sistem Antrian Online Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Maka saya memohon kesediaan dari saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan apa yang saudara/i rasakan.

Seluruh jawaban akan kami jaga kerahasiaannya dan jawaban Anda sangat berguna terhadap penelitian yang saya lakukan. Atas kerjasama dan kesediaan saudara/i dalam mengisi kuesioner, saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat Saya,

Peneliti

### A. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda *checklist* (√) pada salah satu pilihan berikut menurut perasaan saudara/i sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

**SP** : Sangat Puas  
**P** : Puas  
**N** : Netral  
**TP** : Tidak Puas  
**STP** : Sangat Tidak Puas

### B. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA/INISIAL :  
 JENIS KELAMIN : Laki-laki  Perempuan   
 UMUR : 20-30 tahun  31-40 tahun  > 41 tahun   
 PEKERJAAN :

### VARIABEL SISTEM ANTRIAN ONLINE (X)

#### 1. POLA KEDATANGAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP
1	Pendaftaran antrian online sesuai dengan jadwal kedatangan yang telah ditetapkan					
2	Terbatasnya kuota antrian online terhadap jadwal kedatangan peserta					
3	Waktu menunggu jadwal kedatangan antrian online					
4	Jadwal kedatangan jelas dan mudah dipahami					

## 2. PERILAKU KONSUMEN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP
1	Saya menggunakan pendaftaran antrian secara online karena adanya pengalaman dari anggota keluarga					
2	Saya menggunakan pendaftaran antrian secara online karena sesuai dengan pekerjaan					
3	Saya menggunakan pendaftaran antrian secara online karena lebih praktis					
4	Saya menggunakan pendaftaran antrian secara online karena jaringan untuk mengakses mudah diperoleh di wilayah saya tinggal					

## 3. ATURAN ANTRIAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP
1	Alur antrian pelayanan jelas dan mudah dipahami					
2	Prosedur pelayanan antrian tidak berbelit-belit					
3	Sistem antrian yang teratur					
4	Pelayanan antrian bersikap jujur dan tanggung jawab					

#### 4. SISTEM PELAYANAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP
1	Memberikan pelayanan yang cepat dan akurat					
2	Ketepatan dalam melaksanakan janji kepada nasabah					
3	Fasilitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan adanya					
4	Kesesuaian pelaksanaan waktu/jam pelayanan yang diinformasikan					

#### 5. TERTIB

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP
1	Ketertiban dalam sistem antrian					
2	Pelayanan antrian sesuai dengan ketentuan					
3	Pelayanan dapat memberikan kenyamanan					
4	Keadilan pelayanan yang diberikan dengan tidak membedakan golongan/status sosial					

**VARIABEL KEPUASAN LAYANAN (Y)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP
1	BPJS Ketenagakerjaan memiliki fitur website dan aplikasi yang simple dan menarik, sehingga penggunaan dan pemahaman pelanggan menjadi efektif					
2	Memberikan layanan yang sesuai dan mudah sehingga menjadi lebih efisien bagi pelanggan					
3	Petugas pelayanan selalu mencoba memberi solusi untuk setiap masalah					
4	Petugas mampu memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan harapann					
5	Petugas pelayanan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan					
6	Petugas memberikan respon secara cepat terhadap keperluan pelanggan					
7	Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang cepat					
8	Petugas pelayanan selalu berusaha menyelesaikan keluhan pelanggan					
9	Petugas pelayanan meberikan estimasi waktu yang tepat dan meyakinkan					
10	Petugas dapat memberikan jaminan dalam hal berkomunikasi, pengetahuan dan keamanan terhadap pelanggan					

Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden

No Responden											Sistem Antrian															
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5	Total
1	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
2	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	76
3	4	4	4	4	16	3	5	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	76
4	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	77
5	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	75
6	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	74
7	4	2	3	3	12	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	86
8	4	2	3	3	12	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	73
9	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
11	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	5	15	87
12	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	82
13	5	4	3	3	15	5	3	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	4	3	16	4	4	4	4	16	82
14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	83
15	5	5	5	3	18	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	81
16	4	4	4	2	14	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	4	4	3	3	14	4	5	4	4	17	81
17	4	5	4	4	17	3	5	4	5	17	5	4	4	5	18	3	4	5	5	17	4	4	5	5	18	87
18	2	2	2	2	8	4	3	3	3	12	5	4	2	2	13	2	5	5	2	14	2	3	5	5	15	62
19	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	85
20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	88
21	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	79

22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
23	5	5	3	3	16	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	4	3	17	91
24	4	5	3	2	14	3	5	5	5	18	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	84
25	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	4	4	4	5	17	4	5	5	3	17	5	5	5	5	20	90
26	5	5	5	5	20	3	4	5	3	15	4	3	5	3	15	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	86
27	3	2	1	3	9	4	3	3	1	11	3	3	5	5	16	4	4	5	5	18	5	5	3	3	16	70
28	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10	4	3	3	3	13	5	3	2	4	14	4	4	3	2	13	66
29	5	4	5	5	19	3	2	5	4	14	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	5	2	2	14	79
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
32	1	2	3	3	9	3	4	3	5	15	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	77
33	4	4	3	4	15	2	5	5	5	17	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	85
34	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	3	2	1	10	73
35	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
36	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	86
37	5	2	3	1	11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	87
38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
39	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	3	3	14	89
40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
41	2	2	3	1	8	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	80
42	2	1	4	3	10	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	77
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
44	4	3	2	3	12	4	3	3	3	13	2	2	5	5	14	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	74
45	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	3	3	5	5	16	4	4	5	4	17	4	4	3	3	14	81
46	3	2	4	4	13	4	4	3	2	13	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	70

47	2	1	1	4	8	5	3	3	4	15	2	2	3	5	12	3	4	4	3	14	2	4	4	2	12	61
48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	76
49	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
50	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	81
51	4	3	2	4	13	4	2	4	2	16	3	2	4	4	13	5	4	4	4	17	4	4	1	1	10	69
52	5	5	5	5	20	3	3	3	5	14	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	4	5	3	2	14	85
53	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	78
54	5	3	5	3	16	5	2	4	2	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	85
55	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	2	2	3	10	5	3	5	3	16	5	5	5	5	20	86
56	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	4	2	3	3	14	3	2	2	3	10	3	2	2	2	9	53
57	2	5	2	5	14	5	5	5	5	16	2	5	3	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	84
58	5	3	2	3	13	3	4	3	4	14	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	4	5	3	4	16	79
59	5	3	3	3	14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	82
60	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	3	3	2	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
61	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
62	2	1	2	3	8	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	67
63	1	2	1	3	7	3	3	4	4	14	3	2	5	5	15	5	4	5	4	18	4	4	3	3	14	68
64	3	2	2	2	9	4	1	4	1	10	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	2	2	14	71
65	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	2	4	5	13	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	75
66	3	1	1	2	7	3	3	2	2	10	3	1	5	5	14	4	3	3	2	12	4	4	4	4	16	59
67	3	4	3	4	14	3	2	4	2	11	3	2	4	4	13	2	3	4	2	11	3	3	3	3	12	61
68	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	3	3	5	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	85
69	2	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	3	2	4	13	74
70	4	4	5	5	18	2	4	3	4	15	3	5	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
71	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	3	4	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96

72	1	4	3	3	11	4	4	4	4	16	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	68
73	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
74	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
76	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
77	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
78	2	2	2	2	8	3	2	2	4	11	5	3	2	4	14	4	4	4	3	15	4	2	3	3	14	62
79	3	2	2	1	8	3	4	3	2	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	3	13	65
80	1	4	3	3	11	3	2	2	2	9	3	3	2	4	12	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	58
81	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	4	4	3	2	13	4	4	3	3	14	4	5	2	2	13	60
82	1	1	3	3	8	3	5	4	5	17	4	2	1	5	14	3	4	5	4	16	4	4	3	3	14	69
83	1	2	2	3	8	2	3	3	3	11	5	3	2	2	12	5	3	5	2	15	5	3	4	3	15	61
84	4	4	4	4	16	2	4	4	4	16	3	4	4	5	16	4	5	4	3	16	4	5	3	3	15	79
85	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	2	3	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	82
86	2	2	3	4	11	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	68
87	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
88	3	2	2	2	9	3	2	3	2	12	4	2	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	73
89	5	5	5	5	20	3	5	5	1	14	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	2	3	15	85
90	1	1	3	3	8	3	2	2	1	8	4	2	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	3	3	16	67
91	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	97
92	5	5	5	5	20	5	3	2	5	15	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	3	2	15	87
93	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	2	2	5	5	14	5	4	5	5	19	4	4	2	2	12	76
94	5	4	5	5	20	5	5	5	5	20	3	2	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	2	2	14	89
95	4	4	4	4	16	1	1	3	3	8	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	5	16	71
96	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	2	5	5	14	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	90

97	1	3	5	5	14	2	2	2	2	8	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	3	2	15	74
98	4	2	3	1	10	2	5	5	2	14	5	3	4	5	17	5	5	5	4	19	4	5	3	3	15	75
99	2	4	2	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	3	2	1	10	67
100	1	5	5	1	12	5	5	5	4	19	3	3	3	5	14	5	5	5	5	20	5	5	3	2	15	80

Kepuasan Layanan (Y)										
y1.1	y1.2	y2.1	y2.2	y3.1	y3.2	y4.1	y4.2	y5.1	y5.2	Total
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	36
4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	40
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	37
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	34
4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	33
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	47
3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	42
5	4	3	3	5	3	4	4	5	5	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	39
4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	41
4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	43

2	2	2	2	4	3	3	3	5	4	30
4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	42
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	44
4	5	3	2	3	5	5	5	3	3	38
5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	44
5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	42
3	2	1	3	4	3	3	1	3	3	26
4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	33
5	4	5	5	3	2	5	4	3	3	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
1	2	3	3	3	4	3	5	4	3	31
4	4	3	4	2	5	5	5	4	4	40
4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	39
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
5	2	3	1	5	5	5	5	5	5	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	42
2	2	3	1	5	5	5	5	3	3	34
2	1	4	3	5	4	4	4	5	4	36

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	2	3	4	3	3	3	2	2	29
4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	40
3	2	4	4	4	4	3	2	2	2	30
2	1	1	4	5	3	3	4	2	2	27
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	41
4	3	2	4	4	2	4	2	3	2	30
5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	37
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	39
5	3	5	3	5	2	4	2	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	45
2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	26
2	5	2	5	5	5	5	5	2	5	41
5	3	2	3	3	4	3	4	5	5	32
5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	41
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
2	1	2	3	4	4	2	3	4	4	29
1	2	1	3	3	3	4	4	3	2	26
3	2	2	2	4	1	4	1	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
3	1	1	2	3	3	2	2	3	1	21
3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	30

4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	40
2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	36
4	4	5	5	2	4	3	4	3	5	39
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	46
1	4	3	3	4	4	4	4	2	3	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	2	2	2	3	2	2	4	5	3	27
3	2	2	1	3	4	3	2	4	4	28
1	4	3	3	3	2	2	2	3	3	26
2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	28
1	1	3	3	3	5	4	5	4	2	31
1	2	2	3	2	3	3	3	5	3	30
4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	37
5	5	4	5	5	5	4	5	2	3	43
2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	31
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
3	2	2	2	3	2	3	2	4	2	26
5	5	5	5	3	5	5	1	3	3	40
1	1	3	3	3	2	2	1	4	2	22
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
5	5	5	5	5	3	2	5	4	3	42

4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	35
5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	44
4	4	4	4	1	1	3	3	4	3	31
5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	44
1	3	5	5	2	2	2	2	4	3	5
4	2	3	1	2	5	5	2	5	3	29
2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	32
1	5	5	1	5	5	5	4	3	3	37

UNIVERSITAS

**BOSOWA**

## Lampiran 3 : Hasil Olah Data

## 1. Analisis Deskriptif

Pernyataan	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
	Bobot	5	4	3	2	1	
<b>Pola Kedatangan</b>							
Pernyataan 1	Frekuensi	33	38	8	12	9	100
	Presentase	33%	38%	8%	12%	9%	100%
Pernyataan 2	Frekuensi	28	34	14	18	6	100
	Presentase	28%	34%	14%	18%	6%	100%
Pernyataan 3	Frekuensi	28	33	21	14	4	100
	Presentase	28%	33%	21%	14%	4%	100%
Pernyataan 4	Frekuensi	25	41	21	8	5	100
	Presentase	25%	41%	21%	8%	5%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>29%</b>	<b>36%</b>	<b>16%</b>	<b>13%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

Pernyataan	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
	Bobot	5	4	3	2	1	
<b>Perilaku Konsumen</b>							
Pernyataan 5	Frekuensi	28	34	30	7	1	100
	Presentase	28%	34%	30%	7%	1%	100%
Pernyataan 6	Frekuensi	43	18	10	8	0	100
	Presentase	43%	18%	10%	8%	0%	100%
Pernyataan 7	Frekuensi	30	39	23	8	0	100
	Presentase	30%	39%	23%	8%	0%	100%

Pernyataan 8	Frekuensi	29	42	14	11	4	100
	Presentase	29%	42%	14%	11%	4%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>29%</b>	<b>39%</b>	<b>21%</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
Pernyataan	<b>Penilaian</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Netral</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>Sangat Tidak Puas</b>	<b>Jumlah</b>
	<b>Bobot</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>Aturan Antrian</b>							
Pernyataan 9	Frekuensi	20	46	24	10	0	100
	Presentase	20%	46%	24%	10%	0%	100%
Pernyataan 10	Frekuensi	16	39	28	16	1	100
	Presentase	16%	39%	28%	16%	1%	100%
Pernyataan 11	Frekuensi	37	45	12	5	1	100
	Presentase	37%	45%	12%	5%	1%	100%
Pernyataan 12	Frekuensi	42	44	10	4	0	100
	Presentase	42%	44%	10%	4%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>29%</b>	<b>43%</b>	<b>18%</b>	<b>9%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

Pernyataan	<b>Penilaian</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Netral</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>Sangat Tidak Puas</b>	<b>Jumlah</b>
	<b>Bobot</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>Sistem Pelayanan</b>							
Pernyataan 13	Frekuensi	37	52	9	2	0	100
	Presentase	37%	52%	9%	2%	0%	100%
Pernyataan 14	Frekuensi	38	51	10	1	0	100
	Presentase	38%	51%	10%	1%	0%	100%
Pernyataan	Frekuensi	42	48	7	3	0	100

15	Presentase	42%	48%	7%	3%	0%	100%
Pernyataan 16	Frekuensi	33	51	12	4	0	100
	Presentase	33%	51%	12%	4%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>38%</b>	<b>51%</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Pernyataan	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
	Bobot	5	4	3	2	1	
<b>Tertib</b>							
Pernyataan 17	Frekuensi	32	63	3	2	0	100
	Presentase	32%	63%	3%	2%	0%	100%
Pernyataan 18	Frekuensi	42	47	9	2	0	100
	Presentase	42%	47%	9%	2%	0%	100%
Pernyataan 19	Frekuensi	18	41	29	11	1	100
	Presentase	18%	41%	29%	11%	1%	100%
Pernyataan 20	Frekuensi	22	36	24	15	3	100
	Presentase	22%	36%	24%	15%	3%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>28%</b>	<b>47%</b>	<b>16%</b>	<b>8%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Pernyataan	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
	Bobot	5	4	3	2	1	
<b>Bukti fisik (<i>tangible</i>)</b>							
Pernyataan 1	Frekuensi	34	54	11	1	0	100
	Presentase	34%	54%	11%	1%	0%	100%
Pernyataan	Frekuensi	40	50	6	4	0	100

2	Presentase	40%	50%	6%	4%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>37%</b>	<b>52%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>Empati (<i>emphaty</i>)</b>							
Pernyataan 3	Frekuensi	33	48	17	2	0	100
	Presentase	33%	48%	17%	2%	0%	100%
Pernyataan 4	Frekuensi	30	55	9	6	0	100
	Presentase	30%	55%	9%	6%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>32%</b>	<b>51%</b>	<b>13%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>							
Pernyataan 5	Frekuensi	22	64	11	3	0	100
	Presentase	22%	64%	11%	3%	0%	100%
Pernyataan 6	Frekuensi	45	39	15	1	0	100
	Presentase	45%	39%	15%	1%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>33%</b>	<b>52%</b>	<b>13%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>							
Pernyataan 7	Frekuensi	34	47	11	6	2	100
	Presentase	34%	47%	11%	6%	2%	100%
Pernyataan 8	Frekuensi	40	41	15	4	0	100
	Presentase	40%	41%	15%	4%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>37%</b>	<b>44%</b>	<b>13%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>							
Pernyataan 9	Frekuensi	39	41	14	6	0	100
	Presentase	39%	41%	14%	6%	0%	100%
Pernyataan 10	Frekuensi	39	46	10	5	0	100
	Presentase	39%	46%	10%	5%	0%	100%
<b>Rata-Rata</b>		<b>39%</b>	<b>44%</b>	<b>12%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

## a. Uji Validitas

<b>Indikator</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
<b>Pola Kedatangan</b>			
Pernyataan 1	0,717	0,164	Valid
Pernyataan 2	0,678	0,164	Valid
Pernyataan 3	0,719	0,164	Valid
Pernyataan 4	0,520	0,164	Valid
<b>Perilaku Konsumen</b>			
Pernyataan 5	0,535	0,164	Valid
Pernyataan 6	0,619	0,164	Valid
Pernyataan 7	0,679	0,164	Valid
Pernyataan 8	0,598	0,164	Valid
<b>Aturan Antrian</b>			
Pernyataan 9	0,360	0,164	Valid
Pernyataan 10	0,431	0,164	Valid
Pernyataan 11	0,536	0,164	Valid
Pernyataan 12	0,454	0,164	Valid
<b>Sistem Pelayanan</b>			
Pernyataan 13	0,498	0,164	Valid
Pernyataan 14	0,588	0,164	Valid
Pernyataan 15	0,499	0,164	Valid
Pernyataan	0,596	0,164	Valid

16			
<b>Tertib</b>			
Pernyataan 17	0,529	0,164	Valid
Pernyataan 18	0,569	0,164	Valid
Pernyataan 19	0,444	0,164	Valid
Pernyataan 20	0,447	0,164	Valid

Indikator	r hitung	r tabel	Kesimpulan
<b>Bukti fisik (<i>tangible</i>)</b>			
Pernyataan 1	0,376	0,164	Valid
Pernyataan 2	0,442	0,164	Valid
<b>Empati (<i>emphaty</i>)</b>			
Pernyataan 3	0,522	0,164	Valid
Pernyataan 4	0,392	0,164	Valid
<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>			
Pernyataan 5	0,405	0,164	Valid
Pernyataan 6	0,421	0,164	Valid
<b>Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>			
Pernyataan 7	0,289	0,164	Valid
Pernyataan 8	0,560	0,164	Valid
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>			
Pernyataan 9	0,325	0,164	Valid
Pernyataan 10	0,437	0,164	Valid

## b. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Cut of value	Kesimpulan
Sitem Antrian Online	0,875	0,60	Reliabel
Kepuasan Layanan	0,751	0,60	Reliabel

## 3. Uji Asumsi Klasik

## a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.16108855
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.051
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

## b. Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.707 <sup>a</sup>	.511	.501	3.177	2.120

a. Predictors: (Constant), Sistem Antrian Online (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan (Y)

## 4. Uji Analisis Regresi Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.491	2.512		4.524	.000
	Sistem Antrian Online (X)	.234	.032	.107	2.067	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan (Y)

## 5. Uji Hipotesis

## a. Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.491	2.512		4.524	.000
	Sistem Antrian Online (X)	.234	.032	.107	2.067	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan (Y)

b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 <sup>a</sup>	.511	.501	3.177

a. Predictors: (Constant), Sistem Antrian Online (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan (Y)

## Lampiran 4 : Matriks Penelitian

Judul	Rumusa Masalah	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian
Penerapan Sistem Antrian Online Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar	Bagaimana sistem antrian online di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Apakah sistem antrian online berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar?	Variabel 1 : Sistem Antrian Online (X)  Variabel 2 : Kepuasan Layanan (Y)	Variabel (X):  1. Pola Kedatangan 2. Perilaku Konsumen 3. Aturan Antrian 4. Sistem Pelayanan 5. Tertib  Variabel (Y):  1. Bukti Fisik 2. Empati 3. Keandalan 4. Ketanggapan 5. Jaminan	a. Data primer, diperoleh langsung dari responden di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar  b. Data sekunder, diperoleh secara tidak langsung dari dokumen, data-data, buku-buku, jurnal dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan.	1. Jenis penelitian Deskriptif dan Pendekatan Penelitian Kuantitatif 2. Pengumpulan Data yang digunakan adalah Kuesioner 3. Analisis Data: a. Analisa Deskriptif b. Uji validitas dan uji reliabilitas instrumen c. Uji asumsi klasik d. Analisis regresi sederhana e. Uji hipotesis

## Lampiran 5 : Daftar Singkatan

**DAFTAR SINGKATAN**

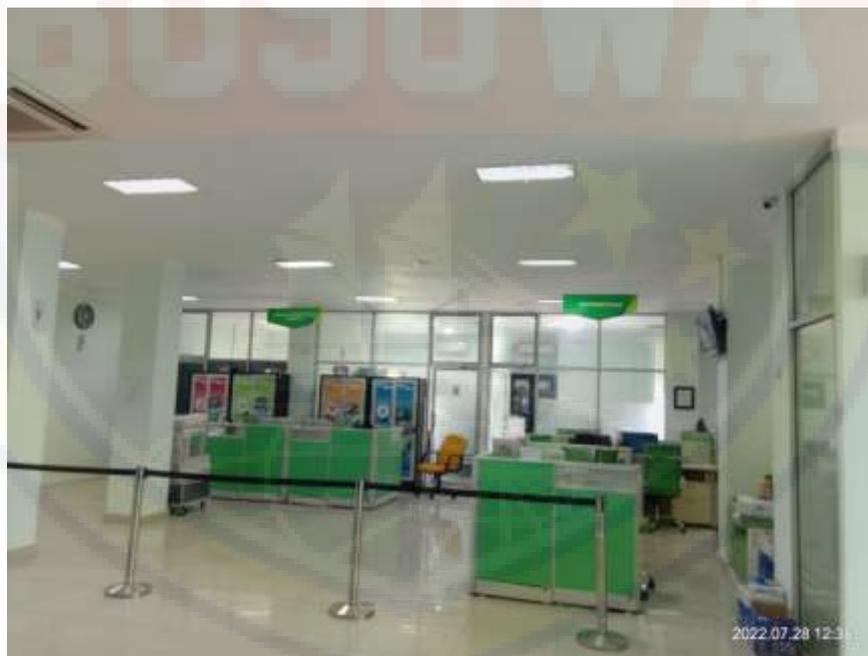
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JAMSOSTEK	: Jaminan Sosial Tenaga Kerja
ASTEK	: Asuransi Sosial Tenaga Kerja
PPU	: Pekerja Penerima Upah
BPU	: Bukan Penerima Upah
JAKON	: Jasa Konstruksi)
PMI	: Pekerja Migran Indonesia
JKK	: Jaminan Kecelakaan Kerja
JK	: Jaminan Kematian
JHT	: Jaminan Hari Tua
JP	: Jaminan Pensiun
JKP	: Jaminan Kehilangan Pekerjaan
KK-PAK	: Kecelakaan Kerja - Penyakit Akibat Kerja
PLKK	: Pusat Pelayanan Kecelakaan Kerja
SDM	: Sumber Daya Manusia

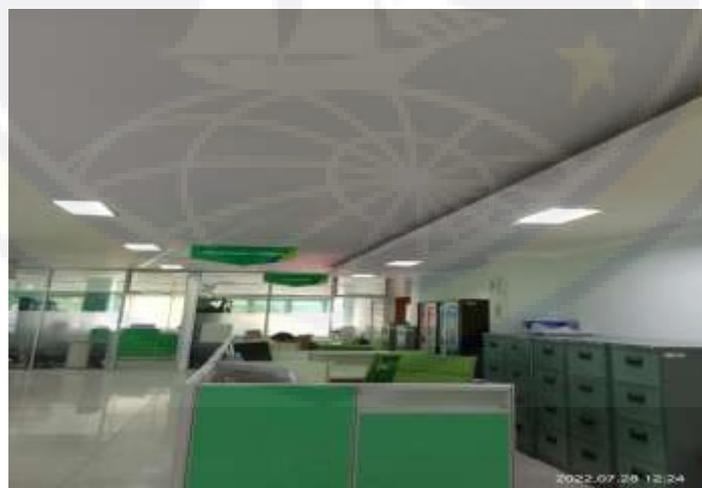
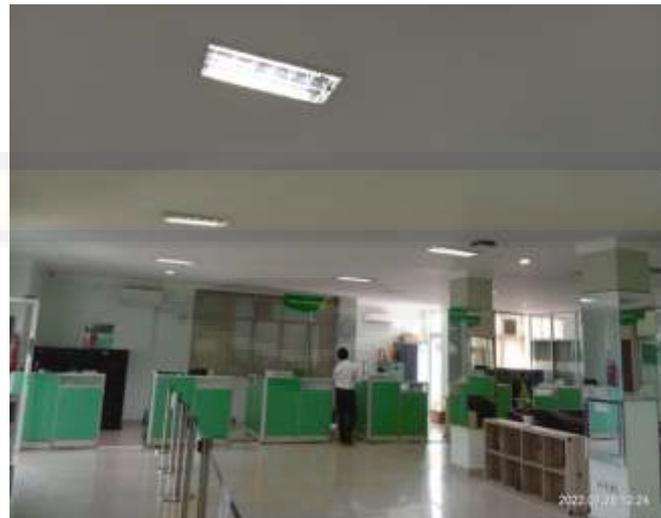
Lampiran 6: Dokumentasi pada saat melakukan penelitian





*Proses berlangsungnya pengisian kuesioner bersama pelanggan BPJS  
Ketenagakerjaan Cabang  
Makassar*





*Fasilitas pelayanan yang ada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar*



*Ruang tung*

*gu antrian dikantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar*



*Foto bersama Kepala Bidang Umum dan SDM, Kepala Bidang Pelayanan dan Staf Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar*

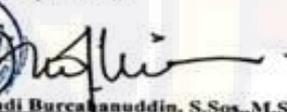


*Struktur Organisasi pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar*

**BOSUWA**



## Lampiran 7 : Surat-surat Penelitian

	<b>UNIVERSITAS BOSOWA</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b> Jalan Urip Sumoharjo Km. 4, Gd. 1 Lt. 7, Makassar-Sulawesi Selatan 90231 Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 123, Faks. 0411 424 568 Email: info@unibos.ac.id, http://www.unibos.ac.id
<hr/>	
Nomor	: A.340/FSP/UNIBOS/VII/2022
Lampiran	: 1 (satu) rangkap Proposal Skripsi
Perihal	: <u>Permintaan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi</u>
<b>Kepada Yth,</b> <b>Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar</b>	
<b>Di-</b> <b>Kota Makassar</b>	
Dengan hormat, Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Penulisan Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, maka kami mohon kiranya kepada mahasiswa tersebut dibawah ini :	
Nama	: Kurniawan Ade Putra
NIM	: 4518021065
Judul penelitian	: Penerapan sistem antrian online pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar
Tempat	: Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar
Waktu	: Juli – Agustus 2022
Untuk dapat diberi bantuan dalam memperoleh data dan informasi serta pengambilan data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir/ Penyusunan Skripsi tersebut.	
Demikian harapan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.	
Makassar, 8 Juli 2022 Kepala Fisip Unibos,	
 <b>Dr. Andi Burcahanuddin, S.Sos., M.Si</b> NIDN : 0905107005	
Tembusan : 1. Arsip 081341088770/095756659833	



Nomor : B/16408/072022

25 Juli 2022

Yth.  
 Dekan  
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas Bosowa  
 di  
 Jln. Urip Sumohardjo Km 4, Gd 1, Lt. 7  
 Makassar

Perihal : Izin Melaksanakan Penelitian

Dengan hormat,  
 Sehubungan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa nomor : A.340/FSP/UNIBOS/II/2022 perihal Permintaan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi, dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa telah diberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan penelitian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar, adapun mahasiswa yang dimaksud sebagai berikut : Kurniawan Ade Putra Nim. 4518021065  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Jenjang : S 1
2. Selama melaksanakan penelitian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar dapat berkomunikasi dengan Bidang Umum dan SDM Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar atas nama Erwin Baharuddin (WA. 082121210637).
3. Setelah melakukan penelitian untuk dapat memberikan hasil penelitian berupa *softcopy* dan *hardcopy*.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



BPJS  
 Ketenagakerjaan  
 Makassar  
 Hendrayanto  
 Kepala

ED/ER/DL 01.04



SURAT KETERANGAN  
Nomor: KET/ 46 /082022

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendrayanto  
NPK : 133420172  
Jabatan : Kepala Kantor  
Unit Kerja : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar

Menerangkan bahwa:

Nama : Kurniawan Ade Putra Nim. 4518021065  
Jenjang : Program S1  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Penerapan Sistem Antrian Online pada Kantor BPJS  
Ketenagakerjaan Cabang Makassar

■ Telah mengadakan dan menyelesaikan penelitian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan  
Cabang Makassar.

■ Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di Makassar  
Pada tanggal 2 Agustus 2022

  
BPJS Ketenagakerjaan  
Makassar  
Hendrayanto  
Kepala

ED/ER/KS 00.00

## RIWAYAT HIDUP



Kurniawan Ade Putra lahir di Makassar pada tanggal 15 Januari 2001. merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Pasamboan L. Pingo dan Ibu Elsah M. Kawa. Peneliti bertempat tinggal di Jalan Sungai Saddang III No. 24 F Kota Makassar.

Penulis memulai pendidikan pada tahun 2006 di SD Kristen Kondosapata Makassar. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Kristen Kondosapata Makassar dan lulus pada tahun 2015, Pada tahun 2018 lulus dari SMA Kristen Kondosapata Makassar.

**BOSOWA**

