

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA BEKASI

Ardita Fadhila, Syabrinildi

Program Studi Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika

Jl.Cut Mutia No.88, Sepanjang Jaya

Kota Bekasi, Indonesia

[1arditafadhila474@gmail.com](mailto:arditafadhila474@gmail.com) [2syabrinildi.syb@bsi.ac.id](mailto:syabrinildi.syb@bsi.ac.id)

Abstract

This study aims to determine and analyze the influence of Service Quality and Employee Competence on Participant Satisfaction at BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. The research method employed is a quantitative method with an associative approach. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who are active participants of BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. The data analysis techniques included research instrument tests, classic assumption tests, multiple linear regression analysis, partial hypothesis testing, simultaneous hypothesis testing, and coefficient of determination analysis) using SPSS software. The multiple linear regression analysis yielded the equation $Y = 1.840 + 0.463X_1 + 0.504X_2$. The partial testing results (t-test) showed that: (1) Service Quality has a positive and significant influence on Participant Satisfaction, as evidenced by a t of $5.463 > t_{table} 1.984$ and a significance value of $0.000 < 0.05$; (2) Employee Competence has a positive and significant influence on Participant Satisfaction, as evidenced by a t of $5.595 > t_{table} 1.984$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, Service Quality and Employee Competence together have a significant influence on Participant Satisfaction with an value of 311.282 and a significance level of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination indicates that the joint contribution or influence of Service Quality and Employee Competence on Participant Satisfaction is 86.5% , while the remaining 13.5% is explained by other variables outside this research model Keywords: Service Quality, Employee Competence, Participant Satisfaction, BPJS Employment.

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden yang merupakan peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis parsial (Uji t), uji hipotesis simultan (Uji F), serta analisis koefisien determinasi 2 dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 1,840 + 0,463X_1 + 0,504X_2$. Hasil pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta, dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 5,463 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; (2) Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta, dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 5,595 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi

Article History

Received: Oktober 2026

Reviewed: Oktober 2026

Published: Oktober 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed
under a [creative
commons attribution-
noncommercial 4.0
international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

0,000 < 0,05. Secara simultan (Uji F), Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta dengan nilai *Fhitung* sebesar 311,282 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai koefisien determinasi (*Rsquare*) menunjukkan bahwa kontribusi atau pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai secara bersama-sama terhadap Kepuasan Peserta adalah sebesar 86,5%, sedangkan sisanya sebesar 13,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, dan kompetensi pegawai, dan kepuasan peserta.

A. PENDAHULUAN

Kepuasan peserta merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan peserta. Sebaliknya, ketidakpuasan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, peserta mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, serta didukung oleh kompetensi pegawai yang memadai. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan peserta. Kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi seperti reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik).

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Selain kualitas pelayanan, kompetensi pegawai juga memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan peserta. Kompetensi pegawai mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang kompeten mampu memberikan solusi yang tepat, pelayanan yang cepat, serta komunikasi yang baik kepada peserta. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan terkait pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, seperti lamanya proses pelayanan, kurangnya informasi yang jelas, serta keterbatasan jumlah dan kompetensi pegawai di beberapa kantor cabang. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan peserta apabila tidak segera ditangani dengan baik. Kota Bekasi sebagai salah satu wilayah dengan tingkat pertumbuhan industri dan jumlah tenaga kerja yang tinggi memiliki peran penting dalam implementasi program BPJS Ketenagakerjaan. Tingginya jumlah peserta menuntut adanya pelayanan yang optimal serta didukung oleh pegawai yang kompeten.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.

B. LANDASAN TEORI

Kepuasan peserta merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan peserta. Sebaliknya, ketidakpuasan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Dalam konteks BPJS

Ketenagakerjaan, peserta mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, serta didukung oleh kompetensi pegawai yang memadai Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan peserta. Kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi seperti reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Selain kualitas pelayanan, kompetensi pegawai juga memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan peserta. Kompetensi pegawai mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan.

Pegawai yang kompeten mampu memberikan solusi yang tepat, pelayanan yang cepat, serta komunikasi yang baik kepada peserta. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan terkait pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, seperti lamanya proses pelayanan. kurangnya informasi yang jelas, serta keterbatasan jumlah dan kompetensi pegawai di beberapa kantor cabang. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan peserta apabila tidak segera ditangani dengan baik. Kota Bekasi sebagai salah satu wilayah dengan tingkat pertumbuhan industri dan jumlah tenaga kerja yang tinggi memiliki peran penting dalam implementasi program BPJS Ketenagakerjaan. Tingginya jumlah peserta menuntut adanya pelayanan yang optimal serta didukung oleh pegawai yang kompeten. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.

Kepuasan peserta merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan peserta. Sebaliknya, ketidakpuasan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, peserta mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, serta didukung oleh kompetensi pegawai yang memadai Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan peserta. Kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi seperti reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik).

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Selain kualitas pelayanan, kompetensi pegawai juga memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan peserta. Kompetensi pegawai mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang kompeten mampu memberikan solusi yang tepat, pelayanan yang cepat, serta komunikasi yang baik kepada peserta. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan terkait pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, seperti lamanya proses pelayanan. kurangnya informasi yang jelas, serta keterbatasan jumlah dan kompetensi pegawai di beberapa kantor cabang. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan peserta apabila tidak segera ditangani dengan baik. Kota Bekasi sebagai salah satu wilayah dengan tingkat pertumbuhan industri dan jumlah tenaga kerja yang tinggi memiliki peran penting dalam implementasi program BPJS Ketenagakerjaan. Tingginya jumlah peserta menuntut adanya pelayanan yang optimal serta didukung oleh pegawai yang kompeten. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh

Kualitas pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.

Kepuasan pelanggan, menurut Fitriana (2021), adalah suatu evaluasi oleh pembeli dimana alternatif yang dipilih kira-kira sama dengan atau melebihi harapan pembeli (ketidakpuasan konsumen, sebaliknya, muncul ketika hasil gagal memenuhi harapan). menurut Pradipta (2015), merupakan penilaian atas pilihan yang dibawa oleh pengalaman dan keputusan pembelian tertentu dalam penggunaan atau konsumsi jasa atau barang.

Kepuasan pelanggan pada umumnya juga di sebut dengan kepuasan terhadap pelatihan dapat dibuat dengan beberapa faktor di antaranya yaitu terkait kualitas program, layanan, biaya dan citra merek. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen setelah membandingkan harapan dengan hasil atau kinerja produk maupun jasa yang diterima. Kepuasan terjadi ketika produk atau jasa mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan muncul apabila hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas layanan, kualitas program.

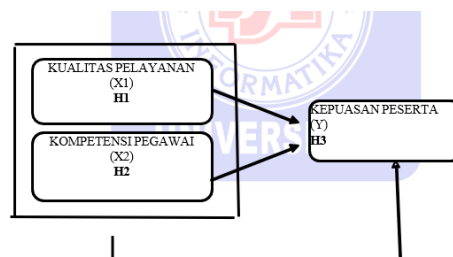
C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan kompetensi pegawai (X_2) terhadap keputusan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi melalui data numerik yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini memerlukan ketepatan pengukuran pada setiap variabel agar hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang objektif, akurat, dan dapat digunakan sebagai dasar dalam memahami pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap keputusan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.

Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data berbentuk angka untuk mengkaji suatu fenomena secara sistematis, objektif, dan terukur. Menurut Sugiyono (2022), "penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian serta analisis data yang bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan kompetensi pegawai (X_2) terhadap keputusan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan dianalisis menggunakan

aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 27. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap keputusan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.

Berdasarkan uraian diatas dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka berpikir sebagai berikut:



- a. H_{01} Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.
- b. H_{a1} Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.
- c. H_{02} Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kompetensi pegawai (X_2) terhadap kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.
- d. H_{a2} Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai (X_2) terhadap kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.
- e. H_{03} Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan (X_1) dan kompetensi pegawai (X_2) secara simultan terhadap kepuasan peserta (Y)
- H_{a3} Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan (X_1) dan kompetensi pegawai (X_2) secara simultan terhadap kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.

D. Hasil Dan Pembahasan

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
1	Perempuan	59	59,0
2	Laki-Laki	41	41,0
	Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 1. diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang (41,0%) dan perempuan sebanyak 59 orang (59,0%). Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan berjenis kelamin Perempuan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Frekuensi	Persentase(%)
1	18-25 tahun	88	88,0
2	26-35 tahun	10	10,0
3	36-45 tahun	1	1,0
4	46-55 tahun	1	1,0
5	>55 tahun		
	Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 2. diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 18-25 tahun sebanyak 88 orang (88,0%) responden.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase(/)
1	SMA/SMK	64	64,0
2	Diploma	2	2,0
3	S1	27	27,0
4	S2	2	2,0
5	Lainnya	5	5,0
6	Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 3. diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 64 orang (64,0%).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase(/)
1	PNS/ASN	10	10,6
2	Pegawai Swasta	10	10,6
3	Wiraswasta	10	10,6
4	Buruh/Karyawan	12	12,8
5	Guru/Dosen	1	1,1
6	Freelancer/Pekerja keras	10	10,6
7	Lainnya	51	51,3
	Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 4. diketahui responden yang bekerja sebagai PNS/ ASN sebanyak 10 orang 10,6%, pegawai Swasta sebanyak 10 orang 10,6%, wiraswasta sebanyak 10 orang 10,6%, Buruh Karyawan sebanyak 12 orang 12,8%, Guru/Dosen sebanyak 1 orang 1,1% Freelancer/ pekerja keras sebanyak 10 orang 10,6%, Lainnya sebanyak 51 orang 51,3%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini **berprofesi dalam kategori lainnya**, sehingga dapat menggambarkan karakteristik peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi yang menjadi objek penelitian.

Tabel 5.Rekapitulasi Tanggapan Respond terhadap Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S		Mean
X1.1	Fasilitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi nyaman digunakan			26	33		3,84
X1.2	Ruang pelayanan dalam kondisi bersih dan tertata baik.			18	42	13	3,93
X1.3	Petugas melayani sesuai prosedur yang berlaku.			23	33	17	3,92
X1.4	Informasi yang diberikan petugas jelas dan mudah dipahami.			21	32	20	3,99
X1.5	Petugas Melayani dengan cepat			19	37		3,97
X1.6	Petugas tanggap ketika peserta membutuhkan bantuan.			15	29	29	4,19
X1.7	Petugas bersikap ramah saat melayani peserta.			21	24		4,10
X1.8	Petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan peserta.		2	20	31		3,95
X1.9	Petugas memberikan rasa aman saat proses pelayanan.			17	35	21	4,05
X1.10	Keluhan peserta ditangani dengan baik oleh petugas.		1	19	34		3,97
Jumlah			3	219	330		3,97

Berdasarkan Tabel 5. di atas, hasil rekapitulasi menunjukkan persepsi dan tanggapan dari 90 responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan rincian analisis sebagai berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Tanggapan Respond terhadap Kompetensi Pegawai (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
X2.1	Petugas memahami program BPJS Ketenagakerjaan dengan baik	4	4	15	43	35	4,09
X2.2	Petugas mampu menjawab pertanyaan peserta dengan jelas.	4	1	11	41	43	4,18
X2.3	Petugas mengetahui prosedur pelayanan dengan benar	3	0	16	49	32	4,07
X2.4	Petugas mampu memberikan solusi atas masalah peserta	2	3	16	45		4,06

X2.5	Petugas mampu menggunakan sistem pelayanan dengan baik.	3	1	17	33		4,17
X2.6	Petugas bekerja secara tepat dan cepat	2	3	22	37		4,02
X2.7	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik kepada peserta	2	0	15	33		4,29
X2.8	Petugas bersikap profesional dalam bekerja.	3	2	14	44		4,10
X2.9	Petugas bertanggung jawab terhadap tugasnya.	3	0	9	47		4,23
X2.10	Petugas sabar dalam melayani peserta	3	1	19	43	34	4,04
Jumlah		29	15	154	415		4,13

Berdasarkan Tabel 6. di atas, hasil rekapitulasi menunjukkan persepsi dan tanggapan dari 90 responden mengenai variabel Kompetensi Pegawai (X2) .

Tabel 7 Rekapitulasi Tanggapan respond terhadap Kepuasan Peserta (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S		Mean
Y.1	Saya puas terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi	4	1	8	57		4,08
Y.2	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya	4	0	20	41		4,03
Y.3	Saya merasa kebutuhan saya terpenuhi	5	0	14	43	38	4,09
Y.4	Saya merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan	3	1	10	42		4,23
Y.5	Saya puas terhadap kecepatan pelayanan petugas	4	0	18	46	32	4,02
Y.6	Saya puas terhadap sikap petugas dalam melayani.	2	2	10	43	43	4,23
Y.7	Saya puas terhadap informasi yang diberikan petugas	4	0	10	41		4,23
Y.8	Secara keseluruhan saya puas dengan layanan BPJS Ketenagakerjaan.	3	1	9	50	37	4,17
Y.9	Saya akan menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan kembali jika diperlukan	3	2	13	41	41	4,15
Y.10	Saya akan merekomendasikan BPJS Ketenagakerjaan kepada orang lain.	3	1	11	42		4,21
Jumlah		35	8	123	446	388	4,15

Berdasarkan Tabel 7. di atas, hasil rekapitulasi menunjukkan persepsi dan tanggapan dari 90 responden mengenai variabel Kepuasan Peserta (Y) .

Tabel 8.Hasl uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	1	0,230	0,000	Valid
	X1.2	0,616	0,230	0,000	Valid
	X1.3	0,572	0,230	0,000	Valid
	X1.4	0,602	0,230	0,000	Valid
	X1.5	0,653	0,230	0,000	Valid
	X1.6	0,657	0,230	0,000	Valid
	X1.7	0,685	0,230	0,000	Valid
	X1.8	0,509	0,230	0,000	Valid
	X1.9	0,608	0,230	0,000	Valid
	X1.10	0,525	0,230	0,000	Valid
Kompetensi Pegawai (X2)	X2.1	0,677	0,230	0,000	Valid
	X2.2	0,647	0,230	0,000	Valid
	X2.3	0,547	0,230	0,000	Valid
	X2.4	0,529	0,230	0,000	Valid
	X2.5	0,626	0,230	0,000	Valid
	X2.6	0,516	0,230	0,000	Valid
	X2.7	0,556	0,230	0,000	Valid
	X2.8	0,487	0,230	0,000	Valid
	X2.9	0,595	0,230	0,000	Valid
	X2.10	0,479	0,230	0,000	Valid
Kepuasan Peserta (Y)	Y1	0,651	0,230	0,000	Valid
	Y2	0,660	0,230	0,000	Valid
	Y3	0,550	0,230	0,000	Valid
	Y4	0,678	0,230	0,000	Valid
	Y5	0,607	0,230	0,000	Valid
	Y6	0,561	0,230	0,000	Valid

	Y7	0,641	0,230	0,000	Valid
	Y8	0,573	0,230	0,000	Valid
	Y9	0,651	0,230	0,000	Valid
	Y10	0,536	0,230	0,000	Valid

Berdasarkan output pengujian yang disajikan pada Tabel 4.9 diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang mengukur variabel Kualitas Pelayanan (X_1) Kompetensi Pegawai (X_2) dan Kepuasan Peserta (Y) memiliki nilai hitung yang lebih besar daripada r (0,230). Selain itu, nilai signifikansi (Sig.) untuk setiap item adalah sebesar 0,000, yang berarti jauh lebih kecil dari standar signifikansi penelitian yaitu 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner dalam penelitian ini berstatus **valid** dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data.

Pada variabel **Kualitas Pelayanan (X_1)**, kekuatan nilai r hitung bergerak dari rentang 0,509 hingga 1,000. Nilai korelasi tertinggi ditunjukkan oleh item pernyataan X_{11} sebesar 1,000, sedangkan nilai terendah terdapat pada item X_{18} dengan nilai sebesar 0,509. Oleh karena seluruh item pernyataan pada variabel ini memiliki nilai r hitung yang melampaui r tabel (0,230), maka seluruh indikator Kualitas Pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 9. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,935	0,60	Reliabel
Kompetensi Pegawai (X_2)	0,929	0,60	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0,942	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 9. hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang jauh lebih besar dari nilai standar reliabilitas yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,60.

Tabel 10 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,1567567
	Std. Deviation	1,62342753
Most Extreme Differences	Absolute	,095
	Positive	,095

	Negative	-,081
Test Statistic		,095
Asymp. Sig. (2-tailed)		,045 ^c

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan Tabel 10. hasil uji normalitas menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan koreksi *Lilliefors*, model regresi mencatatkan nilai *Test Statistic* sebesar 0,095 dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar **0,045**. Nilai signifikansi ini berada sedikit di bawah ambang batas baku standar yaitu sebesar 0,05 ($0,045 < 0,05$). Secara teoretis, jika nilai signifikansi berada di bawah 0,05, data residual cenderung mengarah pada distribusi yang tidak normal sempurna. Namun, mengingat nilai yang diperoleh sangat mendekati batas normal (margin selisih hanya 0,005) serta didukung oleh jumlah sampel (N) yang cukup besar yaitu sebanyak **90 esponden**, penyimpangan kecil ini tidak mengganggu pembentukan model regresi secara substansial. Oleh karena itu, model penelitian ini dinilai tetap memiliki estimasi yang kuat dan dapat dilanjutkan pada pengujian asumsi klasik lainnya.

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	2,819	,686		4,110	,000		
TotalX1	-,039	,048	-,249	-,816	,417	,115	8,691
TotalX2	-,001	,047	-,004	-,013	,990	,115	8,691

sebesar 0,990. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05 ($0,417 > 0,05$ dan $0,990 > 0,05$).

Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan metode Glejser, apabila nilai signifikansi variabel independen lebih besar dari 0,05, maka model regresi dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi"** ini telah terbebas dari masalah heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 12. Uji Linearitas

ANOVA Table

TotalY * TotalX2	Between Groups	(Combined)	68,004	,000
		Linearity	1376,337	,000
Deviation from Linearity			2,588	,002
Within Groups				
Total				

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
TotalY * TotalX2	,959	,920	,977	,955

Berdasarkan Tabel 12. hasil uji linearitas pada tabel ANOVA di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi (*Sig.*) pada baris *Linearity* antara variabel Kompetensi Pegawai (X_1) dengan Kepuasan Peserta(X_2) adalah sebesar **0,000**. Nilai signifikansi tersebut jauh lebih kecil dari taraf signifikansi yang digunakan, yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$). Selain itu, hasil pengujian didukung oleh nilai *R Squared* yang

Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, karena nilai signifikansi linearitas lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen bersifat linear. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi" .

Tabel 12. Uji T (Parsial)

Unstandardized Coefficients				Standardized Coefficients	Collinearity Statistics		
Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,712	1,050		1,629	,107		
TotalX1	,466	,073	,470	6,368	,000	,115	8,691
TotalX2	,508	,073	,517	6,997	,000	,115	8,691

Tabel 13. Uji Simultan (Uji F)

		Sum of Squares	AN	Df	Mean Square	F
		4729,715		2	2364,858	311,282
		736,925		97	7,597	Sig.
		5466,640		99		
Model						
1	Regression					,000 ^b
	Residual					
	Total					

311,282 dengan nilai signifikan sebesar 0,000.

Kriteria pengambilan keputusan dalam Uji F adalah jika nilai signifikan (Sig.)

> 0,05, maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikan jauh lebih kecil dari taraf 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kompetensi Pegawai (X_2) secara simultan atau bersama-sama tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap nilai *absolute residual* (ABS_RES2) pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.

Tabel 14. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	1,840	1,630		1,129	,262
Totak_X1	,463	,085	,471	5,463	,000
Total_X2	,504	,090	,483	5,595	,000

Dari hasil tabel *Coefficients* diatas dapat dibuat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_2X_2$$

$$Y = 2,874 + 0,942X_2$$

Berdasarkan persamaan diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. **Nilai Konstanta (a) sebesar 2,874** menunjukkan bahwa apabila variabel Kompetensi Pegawai (X₁) tidak memiliki pengaruh atau bernilai nol (konstan), maka nilai variabel dependen yaitu Kepuasan Peserta (Y) berada pada angka 2,874.

b. **Koefisien Regresi untuk variabel Kompetensi Pegawai (X₂) adalah 0,942** dan bersifat positif, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam Kompetensi Pegawai (X₂) akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0,942 pada Kepuasan Peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Hubungan searah ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai, maka tingkat kepuasan peserta juga akan semakin meningkat.

Pembahasan

Pengaruh Variabel X₁ Terhadap Variabel Y

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji t), variabel Kualitas Pelayanan X₁) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 5,463 yang lebih 4besar dari t tabel yaitu 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berada jauh di bawah nilai 0,05. Temuan ini secara empiris bermakna bahwa setiap peningkatan pada dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) secara langsung akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Pelayanan yang cepat, prosedur yang tidak berbelit-belit, serta kenyamanan ruang tunggu menjadi faktor krusial yang membentuk persepsi positif peserta, sehingga memperkuat diterimanya hipotesis pertama (H₁)

Pengaruh Variabel X_2 Terhadap Variabel Y

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji t), variabel Kompetensi Pegawai (X_2) juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5,595 yang lebih besar dari t tabel yaitu 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Secara empiris, hal ini menunjukkan bahwa kapasitas atau kemampuan yang dimiliki oleh pegawai baik dari segi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), maupun sikap kerja (*attitude*) memiliki andil besar dalam memuaskan peserta yang datang. Pegawai yang menguasai produk jaminan, komunikatif, dan solutif dalam menangani kendala klaim peserta akan memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan, sehingga hipotesis kedua (H_2) dinyatakan diterima.

Pengaruh Variabel X_1 dan X_2 Terhadap Variabel Y

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F) pada tabel ANOVA, variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kompetensi Pegawai (X_2) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Hal ini didasarkan pada perolehan nilai F hitung sebesar 311,282 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa perpaduan antara sistem pelayanan organisasi yang prima (kualitas pelayanan) serta kesiapan sumber daya manusia yang mengeksekusinya (kompetensi pegawai) menjadi kombinasi mutlak yang menentukan tinggi rendahnya kepuasan yang diperoleh peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H_3) dinyatakan diterima

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kompetensi Pegawai (X_2) terhadap Kepuasan Peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5,463 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan organisasi (dari segi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik), maka kepuasan peserta akan meningkat secara nyata.

Kompetensi Pegawai (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5,595 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Artinya, semakin tinggi kapasitas dan kemampuan kerja yang dimiliki oleh pegawai (pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja), maka akan semakin optimal kepuasan yang diperoleh peserta.

Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kompetensi Pegawai (X_2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi. Kesimpulan ini didasarkan pada perolehan nilai F hitung sebesar 311,282 dengan nilai signifikansi

sebesar $0,000 < 0,05$. Melalui pengujian koefisien determinasi (R^2), kontribusi gabungan kedua variabel independen tersebut dalam menjelaskan kepuasan peserta adalah sebesar 86,5%, sedangkan sisanya sebesar 13,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Bulele, E. Y. (2016). Analisis Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(4), 45-52.
- Fitriana, N. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. (Catatan: Judul dilengkapi berdasarkan referensi standar buku Prof. Imam Ghozali).
- Ginting, R. (2021). *Kualitas Pelayanan Sektor Publik: Teori dan Aplikasi*. Medan: Pustaka Setia.
- Indasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Unitomo Press.
- Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (4th ed.). Boston: Pearson Education.
- Lubis, A., dkk. (2018). Pengembangan Kompetensi SDM di Era Digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 112-125.
- Mandira, I M. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Riset Manajemen*, 4(1), 88-99.
- Muhtarom, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 743-755.
- Muin, S. A., Yusri, Y., Imran, B. I., dkk. (2025). Analisis Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Berdasarkan Kompetensi Pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sektor Publik*, 7(1), 45-58.
- Parashakti, R. D., dkk. (2020). Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen SDM*, 14(2), 130-142.
- Pradipta, A. (2015). Analisis Perilaku Konsumen. (Catatan: Referensi teks asli Anda terpotong; silakan lengkapi nama penerbit/kota terbit atau nama jurnal jika ini merupakan artikel).
- Prayoga, D. W. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta* (Skripsi Sarjana). Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta.
- Rachman, A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Shintya, R. Y., Jamil, A., Andjar, F. J., dkk. (2024). Pengaruh Kemampuan Kerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua Barat. *Jurnal Manajemen Publik*, 6(2), 120-135.
- Sinulingga, S. (2023). *Metode Penelitian Riset Manajemen*. Medan: USU Press.
- Sri. (2021). *Metodologi Penelitian Sosial dan Teknik Pengumpulan Data*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tannady, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Expert.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality & Satisfaction (Edisi 4). Yogyakarta:
Andi Offset.

Utomo, K. P., & Supriyanto, S. (2020). Analisis Kompetensi dan Kinerja Pegawai Terhadap
Kepuasan Pelanggan Instansi Pemerintah. Jurnal Administrasi Bisnis, 8(2), 150-162.

Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja (Edisi Kelima). Jakarta