Ketenagakerjaan Kota Probolinggo dari bulan Januari – Oktober 2025. Dengan jumlah sebanyak 7.262 peserta. Data tersebut diperoleh berdasarkan catatan resmi dari BPJS Ketenagakerjaan.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu. Ketika populasi terlalu besar untuk diteliti secara keseluruhan—misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, atau waktu—peneliti dapat memilih sampel dari populasi tersebut. Hasil yang diperoleh dari sampel ini dapat digunakan untuk menarik kesimpulan yang relevan bagi populasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa sampel yang diambil benar-benar mewakili populasi yang lebih besar (Sugiyono, 2013). Sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi. Peneliti telah menentukan kriteria untuk sampel yang akan diteliti, meliputi :

3.3.2.1 Kriteria Inklusi

1. Peserta yang telah melakukan klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Kota Probolinggo dalam periode waktu Januari 2025 – November 2025.
2. Peserta yang bersedia untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner.
3. Peserta berusia antara 15 hingga 56 tahun yang merupakan anggota aktif BPJS Ketenagakerjaan.

3.3.2.2 Kriteria Eksklusi

1. Peserta yang tidak pernah melakukan klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan.
2. Peserta yang tidak bersedia untuk menjadi responden.

Menurut Sugiono (2013) untuk menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus Slovin (dalam Riduwan 2013) adalah sebagai berikut :

$$\mathrm{n} = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d2 = Nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan atau tingkat kesalahan yang dapat ditolerir (1%, 5% atau 10%)

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

$$n = \frac{7262}{7262.(0{,}1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{7262}{7362}$$

n = 98, 69

n = 98,69 *dibulatkan menjadi 99 responden*

Berdasarkan rumus diatas, diperoleh jumlah sampel yang akan di teliti oleh peneliti adalah 99 responden.

3.4 Definisi Operasional

Berikut ini adalah tabel definisi operasional variabel penelitian yang disusun berdasarkan fokus utama studi, yaitu tentang bagaimana kemudahan dalam prosedur klaim JHT dapat memengaruhi kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan. Penyusunan indikator kepuasan pelayanan mengacu pada lima dimensi dalam model SERVQUAL agar pengukuran lebih terarah dan mendalam.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
Tangibles (Bukti Fisik)	Kemampuan petugas dalam menyediakan fasilitas yang	Kuesioner	Skala Ordinal	Terdiri dari 5 pernyataan dengan skala penilaian :

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
	bisa langsung dirasakan dan dilihat oleh peserta.			4 = Sangat Setuju 3 = Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju dengan kategori Jika skor, Skor penilaian : Skor tertinggi = 4 x 5 = 20 Skor terendah = 1 x 4 = 4 Range = skor tertinggi – skor terendah = 20 – 4 = 16 Perhitungan interval dengan menggunakan rumus : I = R/K I = 16/2 I = 8. Tangibles dengan skor : Tidak Mampu = 5 – 11 Mampu = 12 – 20

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
Reliability (Keandalan)	Sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh petugas BPJS yang bisa diandalkan. Ini tentang apakah prosesnya jelas, informasinya akurat, dan semua berjalan sesuai aturan tanpa membingungkan peserta.	Kuesioner	Skala Ordinal	Terdiri dari 5 pernyataan dengan skala penilaian : 4 = Sangat Setuju 3 = Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju dengan kategori Jika skor, Skor penilaian : Skor tertinggi = 4 x 5 = 20 Skor terendah = 1 x 4 = 4 Range = skor tertinggi – skor terendah = 20 – 4 = 16 Perhitungan interval dengan menggunakan rumus : I = R/K I = 16/2 I = 8 Reliability dengan skor : Tidak andal = 5 – 11

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
				Andal = 12 – 20
Responsiveness (Daya Tanggap)	Seberapa cepat dan sigap petugas dalam membantu peserta melakukan proses klaim	Kuesioner	Skala Ordinal	Terdiri dari 5 pernyataan dengan skala penilaian : 4 = Sangat Setuju 3 = Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju dengan kategori Jika skor, Skor penilaian : Skor tertinggi = 4 x 5 = 20 Skor terendah = 1 x 4 = 4 Range = skor tertinggi – skor terendah = 20 – 4 = 16 Perhitungan interval dengan menggunakan rumus : I = R/K I = 16/2 I = 8 Responssiveness dengan skor :

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
				Kurang cepat dan sigap = 5 – 11 Cepat dan sigap = 12 – 20
Assurance (Jaminan dan Kepastian)	Rasa aman dan percaya yang dirasakan peserta saat berurusan dengan petugas BPJS. Petugas terlihat profesional, tahu apa yang mereka kerjakan, dan mampu menjelaskan prosedur dengan baik.	Kuesioner	Skala Ordinal	Terdiri dari 5 pernyataan dengan skala penilaian : 4 = Sangat Setuju 3 = Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju dengan kategori Jika skor, Skor penilaian : Skor tertinggi = 4 x 5 = 20 Skor terendah = 1 x 4 = 4 Range = skor tertinggi – skor terendah = 20 – 4 = 16 Perhitungan interval dengan menggunakan

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
				rumus : I = R/K I = 16/2 I = 8 Assurance dengan skor : Tidak terpercaya = 5 – 11 Terpercaya = 12 – 20
Empathy (Kepedulian dan Perhatian)	Sejauh mana petugas menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap peserta.	Kuesioner	Skala Ordinal	Terdiri dari 5 pernyataan dengan skala penilaian : 4 = Sangat Setuju 3 = Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju dengan kategori Jika skor, Skor penilaian : Skor tertinggi = 4 x 5 = 20 Skor terendah = 1 x 4 = 4 Range = skor tertinggi – skor terendah = 20 – 4 = 16

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
				Perhitungan interval dengan menggunakan rumus : I = R/K I = 16/2 I = 8 Empathy dengan skor : Kurang peduli = 4 – 11 Peduli = 12 – 20
Kepuasan	kepuasan yang digalih dari persepsi peserta Jaminan Hari Tua (JHT) terhadap dimensi SERVQUAL dari aspek *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan dan	Kuesioner	Skala Ordinal	Terdiri dari 4 pernyataan dengan skala penilaian : 4 = Sangat Setuju 3 = Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju dengan kategori Jika skor, Skor penilaian : Skor tertinggi = 3 X 4 = 12 Skor terendah = 1 x 4 = 4 Range = skor tertinggi – skor

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil
	Kepastian), dan *Empathy* (Kepedulian dan Perhatian) dari petugas.			terendah = 12 – 4 = 8 Perhitungan interval dengan menggunakan rumus : I = R/K I = 16/2 I = 8 Kepuasan dengan skor : Tidak Puas = 3 – 7 Puas = 8 – 12

3.5 Pengumpulan data

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan yakni peserta Jaminan Hari Tua (JHT) kantor cabang Kota Probolinggo. Kuesioner ini dirancang untuk membantu mengukur dan menilai kepuasan peserta terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh petugas di BPJS Ketenagakerjaan Kota Probolinggo. Berikut adalah jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini:

3.5.1.1 Data Identitas Responden :

Ini mencakup informasi dasar seperti nama, usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Responden diminta untuk mengisi informasi ini secara langsung dalam kuesioner.

3.5.1.2 Data Kepuasan Pelayanan :

Peneliti juga mengumpulkan data tentang kepuasan peserta terhadap pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan. Responden diminta untuk mengisi angket kuesioner yang telah disiapkan, yang dapat ditemukan di lampiran.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur nilai dari variabel yang sedang diteliti. Jumlah instrumen yang diperlukan dalam penelitian akan bergantung pada jumlah variabel yang ingin diteliti. Misalnya, jika ada lima variabel, maka peneliti akan menggunakan lima instrumen. Beberapa instrumen mungkin sudah ada dan telah distandarisasi, tetapi ada juga yang perlu dibuat sendiri oleh peneliti untuk memenuhi kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2013). Kuesioner dalam pelayanan kepesertaan ini terdiri dari 15 pertanyaan dengan lima dimensi, yaitu dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty (HIDAYAT, 2018).

Kuesioner adalah cara untuk mengumpulkan data dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar mereka dapat memberikan jawaban. Metode ini sangat efektif ketika peneliti sudah memiliki pemahaman yang jelas tentang variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Dengan kuesioner, peneliti dapat mendapatkan informasi yang diperlukan dengan lebih mudah dan terstruktur (Sugiyono, 2013).

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diadoptasi dari penelitian sebelumnya yang berjudul “Laporan Pengukuran Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut”**,** sehingga tidak diperlukan pengujian validitas dan reliabilitas kembali.

Menggunakan tingkat pengukuran ordinal kategori jawaban terdiri atas lima 24 tingkatan (skala likert). Untuk analisis secara kuantitatif, maka alternatif jawaban yang diberi skor dari nilai 1 sampai 4 yaitu 4 = sangat puas, 3 =puas, 2 = tidak puas, 1 = sangat tidak puas.

3.7 Cara Pengolahan Data

Tahapan ini sangat penting dalam proses penelitian. Dengan menerapkan teknik pengumpulan data yang tepat, peneliti dapat memperoleh data yang akurat dan valid. Dalam penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan kuesioner, yang berisi serangkaian pertanyaan tertulis yang akan dijawab oleh subjek penelitian. Dengan cara ini, peneliti berharap dapat mengumpulkan informasi yang diperlukan dengan baik. Dalam proses pengolahan data, ada beberapa langkah yang harus dilakukan, diantaranya (Sihotang, 2023) :

3.7.1 Coding

Prosedur kodifikasi adalah langkah yang dapat dilakukan sebelum kuesioner disebarkan kepada responden atau segera setelah data dikumpulkan. Pada tahap ini, setiap bagian data yang akan dianalisis diberi kode yang berbeda. Responden tidak puas diberi kode “0”, sementara responden puas diberi kode “1”. Responden laki-laki bisa diberi kode "1", sementara responden perempuan diberi kode "2".

3.7.2 Entering

Entri data adalah proses memasukkan informasi ke dalam tabel yang telah disiapkan untuk diproses. Data yang dimasukkan biasanya berupa "kode" atau simbol. Agar lebih mudah digunakan dalam alat mengolah data, banyak peneliti yang memilih untuk memasukkan data terlebih dahulu ke dalam program Excel. Setelah itu, data yang sudah ada di Excel dapat dipindahkan ke dalam kertas kerja di alat pengolah data untuk analisis lebih lanjut. Dengan cara ini, proses pengolahan data menjadi lebih efisien dan terorganisir.

3.7.3 Cleaning

Tujuan dari pembersihan data adalah untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan ke dalam tabel pengolahan akurat. Untuk mencapai hal ini, peneliti biasanya memilih beberapa kuesioner secara acak dan membandingkan jawaban yang diberikan dengan data yang telah dimasukkan. Jika ditemukan perbedaan, peneliti perlu melakukan tinjauan ulang secara menyeluruh terhadap proses pengkodean atau entri data. Semua kesalahan yang terdeteksi harus diperbaiki sebelum melanjutkan ke langkah pemrosesan berikutnya. Dengan cara ini,

peneliti dapat memastikan bahwa data yang digunakan untuk analisis adalah data yang berkualitas.

3.7.4 Running

Setelah data siap untuk diproses, peneliti akan melanjutkan dengan menerapkan teknik statistik yang sesuai dengan tujuan penelitian dan jenis pengukuran data yang digunakan. Pemilihan teknik ini sangat bergantung pada apa yang ingin dicapai dalam penelitian serta karakteristik data yang telah dikumpulkan. Dengan cara ini, peneliti dapat memastikan bahwa analisis yang dilakukan relevan dan memberikan hasil yang bermanfaat.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.8.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Probolinggo.

3.8.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2025 – Desember 2025.

3.9 Etika Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) bahwa etika penelitian meliputi :

3.9.1 Voluntary Participation (Partisipan Sukarela)

Peserta atau partisipan pada penelitian ini memiliki kebebasan dalam menyetujui atau menolak dalam berpendapat dan tidak ada paksaan dari pihak manapun serta mendapatkan hak yang sama tanpa membedakan satu sama lain.

3.9.2 Informed Consent (Penjelasan dan Persetujuan)

Peserta atau partisipan mengetahui maksud dan tujuan pada penelitian ini sebelum mereka setuju atau menolak untuk bergabung. Peneliti harus memberikan penjelasan kepada responden dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

3.9.3 Confidentiality (Kerahasiaan)

Peneliti mengetahui identitas peserta atau partisipan pada penelitian ini tetapi wajib menyembunyikan informasi itu dari orang lain. Peneliti juga merahasiakan data pengenal pribadi sehingga tidak dapat ditautkan ke data lain oleh orang lain.

3.9.4 Potential For Harm (Potensi Bahaya)

Penelitian ini diyakini tidak menimbulkan bahaya bagi responden, karena metode yang digunakan adalah wawancara. Kerugian fisik, sosial, psikologis, dan semua jenis kerugian lainnya diminimalkan selama proses wawancara sehingga tidak terjadi hal-hal yang dapat membahayakan bagi responden.

3.9.5 Results Communication (Komunikasi Hasil)

Peneliti memastikan hasil penelitian terbebas dari plagiarisme atau kesalahan penelitian dan dapat menyatakan serta mempertanggung jawabkan secara akurat.

3.10 Jadwal Kegiatan penelitian

Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian

Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli	Agsts	Sept	Okt	Nov	Des
Tinjauan Pustaka									
Pengajuan Judul									
Penyusunan Proposal									
Seminar Proposal									

Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli	Agsts	Sept	Okt	Nov	Des
Pengurusan perizinan penelitian									
Pengambilan data penelitian									
Pengelolaan data penelitian									
Penyajian data penelitian									
Seminar Hasil									