

**APLIKASI PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KLAIM  
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PALEMBANG  
BERBASIS WEBSITE**

**PROJEK**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi di  
Program Studi Manajemen Informaika DIII



Oleh

**Angelia Sophia Lauren Lubis  
NIM 09010581923015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PROJEK**

**APLIKASI PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KLAIM  
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PALEMBANG  
BEBASIS WEBSITE**

Sebagai salah satu syarat penyelesaian studi di  
Program Studi Manajemen Informatika DIII

Oleh :


**Angelia Sophia Lauren Lubis      09010581923015**

**Palembang, Agustus 2022**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

  
**Rizka Dhini Kurnia, M.Sc.**  
**NIP. 198605192009122006**

  
**Dedy Kurniawan, M.Sc.**  
**NIP. 199008022019031006**

**Mengetahui**

**Koordinator Program Studi Manajemen Informatika,**

  
**Anriansyah Putra, S.Kom, M.Kom.**  
**NIP. 197704082009121001**

## HALAMAN PERSETUJUAN

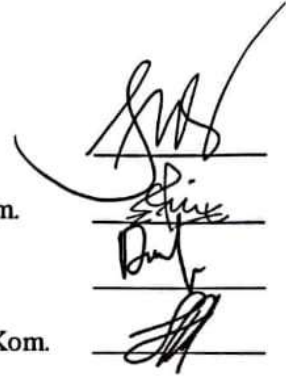
Tugas akhir ini diuji dan lulus pada :

Hari : Senin

Tanggal : 26 September 2022

Tim Penguji :

1. Ketua Sidang : Rusdi Efendi, M.Kom.
2. Pembimbing I : Rizka Dhini Kurnia, S.T., M.Kom.
3. Pembimbing II : Dedy Kurniawan, M.Sc.
4. Penguji : Bayu Wijaya Putra, S.Kom., M.Kom.



Four handwritten signatures are present, each written over a horizontal line. The signatures correspond to the four members of the exam team listed in the adjacent list.

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi  
Manajemen Informatika,



Apriansyah Putra, S.Kom, M.Kom.  
NIP:197704082009121001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Angelia Sophia Lauren Lubis  
NIM : 09010581923015  
Program Studi : Manajemen Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Dalam penyusunan/penulisan projek akhir harus bersifat orsinil dan tidak melakukan plagiatisme baik produk software/hardware.
2. Dalam penyelesaian projek akhir dilaksanakan di Laboratium Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dan tidak diselesaikan atau dikerjakan oleh pihak lain diluar civitas akademik Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya bersedia diberikan sanksi apabila dikemudian hari pernyataan saya ini terbukti tidak benar yaitu :

1. Tidak dapat mengikuti ujian komprehensif atau tidak lulus ujian komprehensif.
2. Bersedia mengganti judul atau topik projek akhir setelah mendapat persetujuan dari pembimbing projek akhir.



Palembang, September 2022



Angelia Sophia Lauren Lubis  
NIM. 09010581923015

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”

(Filipi 4 : 13)

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”

(Yeremia 29 : 11)

“Apapun situasi keadaanmu saat ini, izinkan Tuhan yang bekerja dan izinkan Tuhan yang menyelesaikannya.”

(Lala Dop)

Tugas Akhir Ini Kupersembahkan kepada :

- ❖ Tuhan Yesus Kristus
- ❖ Kedua Orang Tua Ku Tercinta
- ❖ Keluarga Besarku
- ❖ Dosen Pembimbingku
- ❖ Sahabat - sahabatku
- ❖ Almamaterku

## ABSTRAK

### APLIKASI PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KLAIM BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PALEMBANG BERBASIS WEBSITE

OLEH :  
**ANGELIA SOPHIA LAUREN LUBIS**  
09010581923015

Kepuasan kepesertaan adalah tingkat perasaan peserta akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja pelayanan yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan peserta dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan penilaian. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu akibat hubungan kerja. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang sangat membutuhkan aplikasi penilaian Peserta untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Pada penelitian ini BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang membutuhkan suatu aplikasi kepuasan peserta menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh peserta yang terdaftar atau ingin mendaftar pada program Jaminan Hari Tua (JHT) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan apakah peserta puas atau tidak puas. Aplikasi ini nantinya dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP, dan MySQL yang dapat diakses oleh Admin menggunakan browser.

**Kata kunci:** Kepuasan Peserta, BPJS Ketenagakerjaan, PHP, MySql.

Pembimbing I,



Rizka Dhini Kurnia, M.Sc.  
NIP. 198605192009122006

Palembang, Agustus 2022  
Pembimbing II,



Dedy Kurniawan, M.Sc.  
NIP. 199008022019031006

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen Informatika,



Apriansyah Putra, S.Kom, M.Kom.  
NIP. 197704082009121001

## ABSTRACT

### APPLICATION FOR SATISFACTION ASSESSMENT OF CLAIMS SERVICES OF BPJS KETENAGAKERJAAN PALEMBANG BRANCH BASED ON WEBSITE

BY :  
**ANGELIA SOPHIA LAUREN LUBIS**  
09010581923015

Participation satisfaction is the level of participants' feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing perceived service performance (or results) with their expectations. Participant satisfaction can be created through quality of service and assessment. BPJS Ketenagakerjaan Palembang Branch is a Public Legal Entity that is directly responsible to the President of the Republic of Indonesia which provides protection for workers to overcome certain socioeconomic risks due to labor relations. BPJS Ketenagakerjaan Palembang Branch really needs a Participant assessment application to determine the quality of services provided by the company. In this study, BPJS Ketenagakerjaan Palembang Branch needed a participant satisfaction application to display a questionnaire that would be filled out by participants who were registered or wanted to register for the Old Age Guarantee (JHT) program to find out the quality of services provided whether the participants were satisfied or dissatisfied. This application will be created using the PHP programming language, and MySQL which can be accessed by the Admin using a browser.

**Keywords:** Participant Satisfaction, Employment BPJS, PHP, MySql.

Pembimbing I,

  
Rizka Dhini Kurnia, M.Sc.  
NIP. 198605192009122006

Palembang, Agustus 2022  
Pembimbing II,

  
Dedy Kurniawan, M.Sc.  
NIP. 199008022019031006

Mengetahui  
Koordinator Program Studi Manajemen Informatika,



Apriansyah Putra, S.Kom, M.Kom.  
NIP. 197704082009121001

## KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur Kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Projek Akhir ini, dengan judul “APLIKASI PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KLAIM BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PALEMBANG BERBASIS WEBSITE” sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tujuan dari pembuatan Projek Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma Tiga (D3) program studi Manajemen Informatika di Universitas Sriwijaya.

Selesainya Projek Akhir ini tidak lepas dari pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis baik dalam segi moril, material maupun spiritual, oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan mukjizatNya dalam kehidupan penulis, khususnya dalam proses penyelesaian Laporan Project Akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Manajemen Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Rizka Dhini Kurnia, M.Sc. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk membantu dan memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis.
6. Bapak Dedi Kurniawan, M.Sc. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan serta motivasi demi terselesainya laporan Projek Akhir ini.
7. Bapak Zain Setyadi Selaku Kepala Kantor, beserta seluruh Staf dan Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.



8. Bapak Dio Prayogi selaku pembimbing lapangan yang telah banyak membantu dan memberikan arahan serta bimbingan selama melakukan kegiatan penelitian.
9. Kedua Orang Tua saya, yang tak henti-hentinya selalu memberikan do'a beserta dukungan kepada penulis dalam pembuatan Laporan Project Akhir ini.
10. Kakak saya Fransiska Sianipar yang tak pernah henti-hentinya membantu dalam memberikan arahan kepada saya.
11. Teman-teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terkhusus Nilam yang selalu menemani, memotivasi dan membantu saya dalam pembuatan Laporan Project Akhir ini.
12. Teman-teman program studi Manajemen Informatika angkatan 2019 serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna.

Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan maupun penyusunan Laporan Projek Akhir ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan. Akhir kata, semoga penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi pembaca umumnya.

Palembang, Agustus 2022

Penulis,



**Angelia Sophia Lauren Lubis**

**NIM. 09010581923015**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan.....	3
1.3 Manfaat.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Tempat Penelitian .....	4
1.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
1.5.3 Metode Pengembangan Sistem.....	5
<b>BAB II Teori Umum .....</b>	<b>7</b>
2.1 Gambaran Umum .....	7
2.1.1 Sejarah Instansi.....	7
2.1.2 Visi dan Misi .....	8
2.1.3 Logo BPJS Ketenagakerjaan .....	8
2.1.4 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang .....	9
2.2 Teori Pendukung .....	10
2.2.1 Pengertian Aplikasi.....	10

2.2.2 Pengertian Penilaian .....	10
2.2.3 Pengertian Kepuasan .....	10
2.2.4 Pengertian Website .....	10
2.3 Teori Khusus .....	10
2.3.1 Pengertian Flowchart .....	10
2.3.2 Pengertian Data Flow Diagram (DFD).....	11
2.3.3 Pengertian Entity Relationship Diagram (ERD) .....	11
2.3.4 Pengertian PHP .....	14
2.3.5 Pengertian MySql .....	14
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....</b>	<b>15</b>
3.1 Analisis Sistem .....	15
3.1.1 Proses Sistem Yang Sedang Berjalan .....	15
3.1.2 Permasalahan Sistem Yang Sedang Berjalan .....	15
3.1.3 Proses Sistem yang Diusulkan.....	15
3.2 Rancangan Sistem .....	16
3.2.1 Flowchart .....	16
3.2.2 Diagram Konteks .....	17
3.2.3 Data Flow Diagram (DFD) Level 1 .....	18
3.2.4 Data Flow Diagram (DFD) Level 2.....	19
3.2.5 Entity Relationship Diagram (ERD).....	22
3.3 Rancangan Tabel .....	23
3.4 Rancangan Interface .....	26
3.4.1 Rancangan Halaman Login .....	26
3.4.2 Rancangan Halaman Dashboard.....	27
3.4.3 Rancangan Halaman Form Pengisian Kuisisioner .....	28
3.4.4 Rancangan Halaman Data Jawaban.....	29

3.4.5 Rancangan Halaman Home User.....	29
3.4.6 Rancangan Halaman Data Peserta.....	30
3.4.7 Rancangan Halaman Data Pertanyaan.....	30
3.4.8 Rancangan Halaman Laporan.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Hasil .....	33
4.2 Pembahasan .....	33
4.2.1 Halaman Login .....	33
4.2.2 Halaman Dashboard .....	34
4.2.3 Halaman Kuisisioner .....	34
4.2.4 Halaman Data Jawaban .....	36
4.2.5 Halaman Data Peserta.....	36
4.2.6 Halaman Data Pertanyaan .....	37
4.2.7 Halaman Home User .....	38
4.2.8 Halaman Laporan .....	38
4.2.8 Halaman Cetak Laporan .....	40
4.3 Pengujian Perangkat Lunak.....	40
4.3.1 Pengujian Mengenai Halaman Login .....	41
4.3.2 Pengujian Mengenai Halaman Kuisisioner .....	41
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>43</b>
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan .....	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang .....	9
Gambar 3.1 Flowchart.....	16
Gambar 3.2 Diagram Konteks.....	17
Gambar 3.3 Data Flow Diagram (DFD) Level 1 .....	18
Gambar 3.4 DFD Level 2 Proses Login.....	19
Gambar 3.5 DFD Level 2 Proses Data Klaim.....	20
Gambar 3.6 DFD Level 2 Proses Data Kuisisioner .....	20
Gambar 3.7 DFD Level 2 Proses Jawab Kuisisioner.....	21
Gambar 3.8 DFD Level 2 Proses Laporan .....	22
Gambar 3.9 Entity Relationship Diagram (ERD) .....	23
Gambar 3.10 Rancangan Halaman Login .....	27
Gambar 3.11 Rancangan Halaman Dashboard .....	27
Gambar 3.12 Rancangan Halaman Form Pengisian Kuisisioner.....	28
Gambar 3.13 Rancangan Halaman Data Jawaban .....	29
Gambar 3.14 Rancangan Halaman Home User .....	29
Gambar 3.15 Rancangan Halaman Data Peserta.....	30
Gambar 3.16 Rancangan Halaman Data Pertanyaan .....	31
Gambar 3.17 Rancangan Halaman Laporan .....	31
Gambar 4.1 Halaman Login.....	33
Gambar 4.2 Halaman Daboard.....	34
Gambar 4.3 Halaman Kuisisioner.....	35
Gambar 4.4 Halaman Data Jawaban .....	36
Gambar 4.5 Halaman Data Peserta .....	37

Gambar 4.6 Halaman Data Pertanyaan .....	37
Gambar 4.7 Halaman Home User .....	38
Gambar 4.8 Halaman Laporan .....	39
Gambar 4.8 Halaman Cetak Laporan.....	40

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol <i>Flowchart</i> .....	11
Tabel 2.2 Simbol-simbol <i>Data Flow Diagram (DFD)</i> .....	12
Tabel 2.3 Simbol-simbol <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	14
Tabel 3.1 Rancangan Tabel User .....	24
Tabel 3.2 Rancangan Tabel Pertanyaan .....	24
Tabel 3.3 Rancangan Tabel Jawaban .....	25
Tabel 3.4 Rancangan Tabel Peserta .....	26
Tabel 4.1 Pengujian Halaman Login.....	41
Tabel 4.2 Pengujian Halaman Kuisisioner .....	42

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki setiap orang, yang ditentukan oleh kekuatan fisik dan mental. Sumber daya manusia atau manusia telah menjadi elemen penting untuk mengefektifkan dan mengefisienkan berbagai kegiatan. Konsumen atau sumber daya manusia adalah orang-orang yang menggunakan barang atau jasa yang disediakan oleh masyarakat. Hampir semua konsumen adalah pengguna akhir produk atau jasa manufaktur, konsumen yang menggunakan barang atau jasa harus memenuhi keinginan dan kebutuhan untuk terus hidup. Namun, setiap konsumen berbeda puas dengan produk atau layanan. Kepuasan konsumen menjadi poin penting yang harus diperhatikan oleh semua pihak saat ini, mulai dari pemerintah, perusahaan, pengusaha dan konsumen itu sendiri. Hal inilah yang melatarbelakangi munculnya pemahaman bagaimana memenangkan persaingan dalam dunia bisnis. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan evaluasi.

BPJS Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) adalah skema publik yang memberikan perlindungan kepada pekerja dari risiko sosial ekonomi tertentu dan akses ke mekanisme jaminan sosial. BPJS Ketenagakerjaan ialah perusahaan asuransi social. BPJS Ketenagakerjaan memiliki beberapa skema yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Penerima Pembayaran Tidak Dibayar (BPU), Jasa Bangunan dan Perlindungan Pensiun.

Layanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang memiliki dua prosedur pembayaran BPJS Ketenagakerjaan, baik secara offline di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Palembang maupun secara online melalui proses klaim elektronik.

Dalam penelitian Laporan Akhir ini, penulis akan fokus kepada Kepuasan Peserta dalam semua program klaim yang tersedia di BPJS Ketenagakerjaan



Cabang Palembang. Jaminan Hari Tua (JHT) dirancang untuk memberikan rasa aman dan perlindungan kepada pekerja yang berhenti bekerja karena bertambahnya usia atau tidak dapat melanjutkan pekerjaan karena sakit/cacat. Di hari tua, aktivitas kerja pekerja berkurang atau bahkan berhenti sama sekali. Akibatnya, mereka cenderung mengalami perubahan seiring bertambahnya usia dan membutuhkan penyesuaian untuk mengatasinya, terutama ketika berhadapan dengan masalah keuangan. Penuaan seringkali menjadi hal yang menakutkan bagi setiap karyawan, karena situasi keuangan mereka dapat segera berubah secara dramatis dan begitu juga gaya hidup mereka. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia telah mengambil kebijakan untuk menjamin perlindungan tenaga kerja melalui skema Jaminan Hari Tua (JHT) yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Program Jaminan Pensiun (JP) dirancang untuk mempertahankan standar hidup yang sama bagi anggota dan ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah pensiun, cacat, kematian atau relokasi permanen ke luar negeri. Asuransi Kematian (DM) memberikan santunan tunai yang dibayarkan kepada ahli waris anggota jika anggota meninggal dunia dalam kepesertaan aktif dan bukan karena kecelakaan kerja. Program Asuransi Kecelakaan Kerja (WKI) hadir untuk melindungi pekerja dari berbagai risiko cedera yang mungkin terjadi dengan memberikan kompensasi dan rehabilitasi.

Sebagai instansi pemerintah, BPJS Ketenagakerjaan tentu sangat mementingkan setiap layanan yang ditawarkan kepada peserta yang terdaftar dalam Program BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan harus selalu memberikan pelayanan yang berkualitas, menciptakan kepuasan bagi peserta dan menciptakan citra baik lembaga pelayanan publik di masyarakat.

Saat ini BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang pada setiap program Pelayanan Klaim yang ada di BPJS Ketenagakerjaan sudah lama tidak melakukan survey atau penelitian sebelumnya mengenai respon kepesertaan terhadap segala dimensi yang ditawarkan, salah satunya pelayanan yang diberikan karyawan kepada pesertaprogram klaim. Respon yang dimaksud adalah apakah peserta puas atau tidak. Berdasarkan observasi lapangan dengan orang-orang yang terdaftar dalam program klaim, selain memiliki manfaat, pelayanan yang diberikan juga memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis

bersama pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan terkhusus pada pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.

Pada penelitian ini BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang membutuhkan suatu aplikasi kepuasan peserta yang menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh peserta dalam semua program yang tersedia untuk mengetahui kualitas jasa yang diberikan apakah peserta tersebut puas atau tidak puas.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mengusulkan judul laporan gas akhir yaitu ***“Aplikasi Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang Berbasis Website”***

## **1.2 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat Aplikasi Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan Klaim yang terkomputerisasi dengan bahasa pemograman PHP dan MySQL sebagai databasenya dan untuk menghasilkan tingkat kepuasan peserta dalam setiap program klaim yang tersedia di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.

## **1.3 Manfaat**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah dalam menemukan kendala yang dihadapi peserta.
2. Membantu peserta dalam menyampaikan pendapat dan kritik terhadap pelayanan Klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.
3. Membantu pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

## **1.4 Batasan Masalah**

Agar pembahasan yang dilakukan oleh penulis lebih terfokus dan terarah, serta tidak menyimpang dari permasalahan pokok yang ada serta mencapai kesimpulan yang tepat dan terhubung dengan aplikasi yang ada, maka penulismembatasi ruang lingkup yang akan dibahas adalah :

1. Merancang dan membangun sebuah aplikasi berbasis website untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.
2. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner.
3. Data yang diperoleh berdasarkan dari hasil kuesioner yang sudah di isi oleh peserta yang pernah melakukan proses klaim pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.
4. Sistem yang dibangun dalam penelitian ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database.

## **1.5 Metode Penelitian**

Metodologi penelitian adalah teknik atau metode yang digunakan untuk memperoleh data yang berguna dan prinsip-prinsip yang sistematis dalam proses penelitian. Kegiatan ini dirancang untuk memudahkan dalam pemecahan masalah yang dibahas oleh penulis.

### **1.5.1 Tempat Penelitian**

Selama penyusunan laporan tugas akhir ini, lokasi penelitian adalah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.

### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Kegiatan menulis tidak terlepas dari keberadaan informasi, dan informasi merupakan bagian penting dalam menciptakan citra subjek yang ditulis. Data adalah fakta konkrit yang dikumpulkan oleh penulis untuk memecahkan suatu masalah atau menjawab pertanyaan tertulis. Tulis data yang dapat dikumpulkan dari berbagai sumber dengan menggunakan metode dan metode penulisan yang berbeda.

Untuk memperoleh data dan informasi yang relevan, penulis memakai teknik sebagai berikut:

### **1. Data Primer**

Data primer ialah data yang dikumpulkan langsung dari subjek dan digunakan sebagai laporan tugas akhir sebagai berikut:

#### 1) Metode observasi (pengamatan)

Penulis mengumpulkan data dengan cara mengamati secara langsung subjek penelitian untuk mendapatkan data yang akurat dan tepat. Disini penulis memberikan gambaran tentang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.

#### 2) Prosedur wawancara (interview)

Wawancara ialah usaha untuk memperoleh informasi atau gagasan tentang apa yang diperlukan untuk tujuan tertentu melalui tanya jawab.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder ialah penelitian yang didapat dari media maupun tidak langsung dalam bentuk buku, catatan atau publikasi. Penulis mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen, peraturan pengolahan data dan dokumen lain yang dimilikinya untuk mengetahui kepuasan terhadap Layanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang.

### **1.5.3 Metode Pengembangan Sistem**

Waterfall ialah bentuk pengembangan aplikasi yang tertanam dalam siklus hidup klasik yang menekankan pada proses dan prosedur. Dalam model pengembangan, ini bisa menjadi cair, di mana setiap langkah dilakukan secara berurutan dari atas ke bawah. Proses merancang dan mengembangkan alat identifikasi masalah meliputi pengumpulan data, mempelajari masalah, dan menganalisis masalah.

#### 1. Analisa

Menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya pada pelayanan klaim. Pada saat ini diperoleh konsep pendataan terkait

kepuasan pelanggan.

- a. Memproses data pada perancangan sistem kepuasan pelanggan menggunakan pemrograman PHP.
- b. Basis data digunakan sebagai basis data dan untuk membuat sistem kepuasan pelanggan.

## 2. Perancangan

Proses desain menerjemahkan persyaratan ke dalam rencana perangkat lunak yang dikodekan. Dalam konteks ini, ini berfokus pada penerapan pemikiran dan perencanaan sistem untuk memecahkan masalah saat ini menggunakan alat desain proses seperti diagram aliran data, diagram interaktif, dan bahasa pemrosesan data.

## 3. Penulisan Kode Program

Pemrograman ialah penerjemahan desain ke dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh komputer. Proses ini merupakan bagian penting dari proses. Dalam artian penggunaan komputer harus dilakukan. Setelah menyelesaikan proses kode, uji sistem yang dihasilkan. Tujuannya ialah untuk menemukan kesalahan sistem dan memperbaikinya.

## 4. Pengujian Program

Kemampuan dan keefektifan sistem akan diuji untuk menghilangkan kelemahan dan kelemahan sistem dan akan dianalisa dan diperbaiki dalam aplikasi agar lebih terjamin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mhdeko Haryono.2021.** Dengan Judul “Perancangan Aplikasi Kepuasan Pelanggan Pada Cerah Laundry Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Berbasis Web”
- Lusianti, D, 2017.** Dengan Judul “Pengukuran Kepuasan Peserta JKN Melalui Pendekatan Importance Performance Analysis”, Volume XVI, No. 1
- Meithiana Indrasari. 2019.** Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya : PT Unitomo Press
- Nugroho B., 2014.** Dasar Pemrograman Web PHP – MYSQL Dengan Dreamweaver. Yogyakarta : Gava Media. 392 hal  
Rahmadi Lutfhi. 2013. Tips Membuat Website Tanpa Goding da Langsung. Yogyakarta : CV Andi Offset 56 hal.
- Raharjo Budi, Heryanto. 2014** Modul Pemograman Web Html, Php, & Mysql. Bandung : Modula.
- Diana Triningtyas A., 2017.** Survey Permasalahan Bimbingan dan Konseling. Jawa Timur : CV. AE Media Grafika.  
Hikmah B. A, Supriadi D , 2015. Cara Cepat Membangun Website dari Nol. Yogyakarta : CV. Andi Offset. 100 hal.
- MADCOM. 2016.** Pemrograman PHP dan MySQL Untuk Pemula. Yogyakarta: C.V Andi.Offset. 152 hal.
- Oleh, D. et al. (2017)** ‘Tugas akhir penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan optik xyz menggunakan metode service quality’.

- Harijanto, Budi dan Yuri Ariyanto (2014)**, “Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Politeknik Negeri Malang)” Vol 12 No 02, hal. 43
- R. Panday**, “Analisa Tingkat Kepuasan Kerja Sopir Taxi,” vol. 7, no. 2, p. 4, 2005.
- C. Wulandari, E. Elmayati, and Y. Citra**, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework Pieces,” J. Teknol. Inf. Mura, vol. 12, no. 02, pp. 118–130, 2020.
- Safitri, Lia Ayu Tania (2019)** *LKP : Aplikasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan Berbasis Website (Studi Kasus: Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya)*. Undergraduate thesis, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.