

ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan menyadari bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan modal dan kekuatan yang harus dimiliki setiap institusi atau perusahaan, untuk keberlangsungan berjalannya sebuah perusahaan maka pemberian jaminan berupa kesejahteraan, jaminan keamanan dan perlindungan kepada SDM perlu diberikan dengan harapan dapat menciptakan kepuasan kerja diantara karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan terhadap kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Jakarta Mampang. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan sampel diambil berdasarkan *Non Probability Sampling*, yaitu dengan teknik sampling jenuh dimana anggota populasi digunakan sebagai sampel. sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada BPJS ketenagakerjaan cabang Jakarta Mampang yang berjumlah 45 orang. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan bantuan excel. Hasil penelitian berdasarkan analisis IPA menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Jakarta Mampang belum sesuai dengan harapan karyawan. Terdapat perbedaan yang menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara dua perspektif penilaian antara tingkat kinerja (*performance*) atau kualitas aktual yang dirasakan oleh karyawan dan tingkat kepentingan (*importance*) atau kualitas ideal yang diharapkan. Nilai bobot rata-rata keseluruhan indikator *performance* adalah sebesar 1,27 dan indikator *importance* adalah sebesar 1,908. Secara keseluruhan, selisih dari kedua perspektif penilaian ini bernilai negatif dengan nilai sebesar $-(0,638)$. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan yaitu kompensasi, peluang untuk maju, pekerjaan itu sendiri, dan status.