

ABSTRAK

Gambaran Kualitas Bidang Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo. Yohanna Witalia (2023) Laporan Tugas Akhir Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Ngesti W. Utami, S.Kp., M.Pd, Penguji Puguh Priyo Widodo, Amd. RMIK.,S.Si.,SKM.,MMRS.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan

Peserta yang akan melakukan pelayanan mengeluh antrian lama dikarenakan pegawai pada customer service hanya ada satu orang dan permasalahan yang dihadapi oleh setiap peserta berbeda-beda maka dari itu akan memakan waktu tunggu yang lumayan lama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah 87 responden dari peserta jamsostek yang melakukan pelayanan klaim di kantor BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability* (kehandalan) kategori sangat baik (87,4%) dan kategori baik (12,6%), dimensi *Assurance* (jaminan) kategori sangat baik (95,4%) dan kategori baik (4,6%), dimensi *Tangibles* (bukti fisik) kategori sangat baik (97,7%) dan kategori baik (2,3%), dimensi *Emphaty* (empati) kategori sangat baik (98,9%) dan kategori baik (1,1%), dan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) kategori sangat baik (95,4%) dan kategori baik (4,6%). Kesimpulan dari penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo baik itu dari dimensi *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti fisik), *Emphaty* (empati), dan *Responsiveness* (daya tanggap) sudah termasuk dalam katagori yang sangat baik.