

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta merupakan Badan penyelenggara Jaminan Sosial bidang Ketenagakerjaan yang bergerak dibidangjasa, berfungsi menyelenggarakan 4 program yaitu program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pension, dan jaminan kematian. Perusahaan ini menerapkan pelayanan prima agar dapat melayani peserta dengan sebaik mungkin. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik mengambil judul tugas akhir “Tinjauan Pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta” Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis melakukan pengamatan langsung pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Urip Sumoharjo No 106 Yogyakarta 55222 Telp (0274) 519670 dan beberapa peserta BPJS Ketenagakerjaan yang berada di kantor. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dari data yang ada maka dapat dilihat bahwa (1) Pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta termasuk pada kategori Baik sehingga peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. (2) Dalam Pelaksanaannya Kantor BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta menghadapi hambatan-hambatan seperti fasilitas mushola, toilet dan lahan parkir kurang luas, Wifi yang sulit diakses, masih banyaknya peserta yang kurang memahami syarat-syarat klaim dan dokumen-dokumen klaim yang sulit dipenuhi.(3) Cara untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada seperti memberikan juru parkir untuk menata parkir dengan cara parkir serong atau Tegak Lurus, kebersihan yang harus lebih di perhatikan untuk toilet dan mushola, memberikan layanan wifi.id dan penambahan router agar semua peserta mudah menikmati dan mengakses wifi internet di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta, BPJS sering melakukan sosialisasi atau seminar agar masyarakat lebih memahami layanan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta seperti layanan prosedur klaim, BPJS Ketenagakerjaan juga memberikan informasi yang lebih rinci di web resmi BPJS Ketenagakerjaan agar peserta dapat melihat dan mengerti dokumen-dokumen yang diperlukan untuk melakukan klaim sehingga peserta dapat menyiapkan dokumen-dokumen tersebut terlebih dahulu.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Hambatan

ABSTRACT

A company engaged in services, The Yogyakarta branch of BPJS Employment, is the Managing Agency for Social Security in the field of services, which serves 4 programs, namely work accident insurance, pension plans, retirement insurance, and death insurance programs. This company implements excellent service in order to be able to serve the participants as well as possible. Based on this, the author is interested in taking the title of the final assignment "Review of Implementation of Service Quality in the Office of the BPJS Employment Branch of Yogyakarta" In writing this Final Task the author made direct observations at the Office of the Yogyakarta Branch BPJS Employment addressed at Jl. Urip Sumoharjo No. 106 Yogyakarta 55222 Tel (0274) 519670 and several BPJS Employment participants who were in the office. Data was obtained by distributing questionnaires to BPJS Employment participants. From the available data, it can be seen that (1) Implementation of Service Quality at the Yogyakarta BPJS Employment Office is included in the Good category so participants feel satisfied with the services provided. (2) In the Implementation of the BPJS Office The employment of Yogyakarta faces obstacles such as mosque facilities, toilets and less extensive parking areas, difficult to access Wifi, there are still many participants who do not understand the claims requirements and claim documents that are difficult to fulfill. (3) Ways to overcome existing obstacles such as giving parking attendants to arrange parking by means of parking lot or Upright Straight, cleanliness that should be paid more attention to toilets and prayer rooms, providing wifi.id services and adding routers so that all participants easily enjoy and access wifi internet at the BPJS Employment Branch in Yogyakarta, BPJS often conducts socialization or seminars so that people better understand the services in BPJS Employment Yogyakarta such as claim procedure services, BPJS Employment also provides more detailed information on the official BPJS Employment website so participants can see and understand all the documents you have uploaded need to make a claim so that participants can prepare these documents first.

Keywords: Service Quality, Obstacles