

ABSTRAK

Nomor Mahasiswa : 2014070417
Nama Mahasiswa : Adityo Nugroho, S.Kom
Program / Angkatan : Eksekutif Muda Angkatan 12
Judul Tesis : Perancangan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Layanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karawang

Pada tanggal 1 September 2015, terjadi perubahan peraturan pemerintah, dimana JHT boleh diambil setelah tenaga kerja berhenti bekerja tanpa ada masa tunggu 5 tahun. Hal tersebut menyebabkan lonjakan peserta yang mengambil klaim JHT tidak dapat dibendung. Sebelumnya Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karawang melayani sekitar 80 orang perhari, kemudian meningkat menjadi 250 orang perhari. Peningkatan ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karawang. Kualitas pelayanan dibentuk dari 2 faktor utama yaitu persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima oleh mereka secara nyata berbanding dengan pelayanan yang diinginkan atau mereka harapkan. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang asuransi sosial, kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan menjadi nilai ukur untuk kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diterima. Dari hal yang disebutkan diatas BPJS Ketenagakerjaan perlu merancang program peningkatan kualitas pelayanan pada layanan klaim BPJS Ketenagakerjaan dengan mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh pesertanya dengan metode SERVQUAL.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Atribut Kualitas Pelayanan, SERVQUAL

ABSTRACT

Student's Number : 2014070417
Student's Name : Adityo Nugroho, S.Kom
Program / Batch : Eksekutif Muda Batch 12
Thesis Title : Perancangan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Layanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karawang

On September 1st, 2015, there was a change on government regulations, where JHT (Provident Fund Benefit) can be withdrawn after the worker had stopped working without a 5-year waiting period. That situation has caused a surge in customers who wanted to take that benefit. Previously, BPJS Ketenagakerjaan, Karawang Branch Office served about 80 people per day, and then it increased into 250 people per day. This number escalation has a direct impact on the service quality provided by this branch office. Service quality is established by 2 main comparing factors such as the perception of customer about the service received by them that is significantly compared with the service that they desired or expected. As an institution that is engaged in social insurance, the service quality provided by BPJS Ketenagakerjaan becomes the measuring value for customer satisfaction on services received. Hence, special attention should be put on that measurement of service quality. From things mentioned above, BPJS Ketenagakerjaan needs to design an improving program of service quality on claim services of the benefit provided by identifying any kind of attributes that are prior for improving the service quality for all its customers by using SERVQUAL method.

Keywords: Service Quality, Service Quality Attribute, SERVQUAL