

## RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi masih didapati kekurangan pada kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah termasuk BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum dari pemerintah yang menyelenggarakan jaminan sosial bagi para pekerja. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang kualitas yang ada pada pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Adapun judul penelitian yaitu “Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto”.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto akan dilihat berdasarkan aspek pengukuran kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis interaktif. Validitas data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa aspek *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* dapat dikatakan baik tanpa ada kekurangan. Aspek *Tangibles* sudah cukup baik tetapi terdapat kekurangan pada subaspek pelayanan *online*. Aspek *Responsiveness* juga sudah cukup baik tapi perlu peningkatan pada proses pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa kualitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto memiliki penilaian yang berbeda-beda dari setiap jenis aspek dan subaspek yang ada. Namun, secara keseluruhan sudah cukup baik.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan

## SUMMARY

This research is motivated by the fact that there are still deficiencies in the quality of public services organized by the government, including BPJS Employment. BPJS Employment is a legal entity of the government that organizes social security for workers. This study aims to explain the quality that exists in BPJS Employment services. The research title is "Service Quality of BPJS Employment Purwokerto Branch".

In this study, the service quality of BPJS Employment Purwokerto Branch will be seen based on aspects of measuring public service quality according to Zeithaml, Parassuraman & Berry which consists of *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* and *Empathy*. The method used in this research is descriptive qualitative. The informant selection technique uses purposive sampling technique. Data collection through interviews, observation and documentation methods which were then analyzed using interactive analysis methods. Data validity using triangulation techniques.

The results showed that the aspects of *Reliability*, *Assurance*, and *Empathy* can be said to be good without any shortcomings. The *Tangibles* aspect is good enough but there are deficiencies in the online service subaspect. The *Responsiveness* aspect is also quite good but needs improvement in the BPJS Employment service process. The conclusion of this study is that, the quality of public services at BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto Branch has different assessments of each type of aspect and subaspect. However, overall it is quite good.

**Keyword** : Quality of Service, BPJS Ketenagakerjaan