

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi maju atau tidaknya atau berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau instansi yang khususnya bertugas dalam pelayanan teknis. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dengan menggunakan Teori Servqual menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang terdiri dari *Tangible* (bentuk fisik), *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

1. *Tangibles* (Bentuk Fisik)

Pada aspek *Tangibles* terdapat tiga subaspek yang menjadi fokus penelitian pada pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto. Tiga subaspek yaitu fasilitas pelayanan, kebersihan pada pelayanan, dan pelayanan *online*. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian pada subaspek fasilitas pelayanan dan kebersihan dapat dikatakan baik. Subaspek pelayanan *online* memiliki pengaruh dan dampak yang baik tetapi masih ada beberapa kekurangan khususnya para peserta lansia dan peserta yang memiliki *smartphone* yang kurang memadai sehingga terhambat pada saat akses pelayanan *online*.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Aspek *Reliability* (kehandalan) melihat bagaimana tingkat kemampuan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dalam melaksanakan pelayanan kepada peserta. Pada penelitian ini, *Reliability* meliputi kemampuan pegawai dalam melayani peserta dan pemahaman pegawai dalam melaksanakan pelayanan *online* pada BPJS Ketenagakerjaan. Kedua subaspek tersebut mendapatkan respon yang baik dari para peserta. Para peserta merasa terbantu dan merasa puas dengan pelayanan dari seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) melihat respon atau daya tanggap pegawai dalam membantu pemenuhan kebutuhan peserta. Aspek *Responsiveness* terdiri dari dua subaspek yaitu daya tanggap pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto saat pelayanan dan tingkat kecepatan proses pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto. Pada kedua subaspek mendapatkan hasil baik, namun terdapat catatan pada subaspek tingkat kecepatan proses pelayanan. Tingkat kecepatan proses pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan dapat dipengaruhi oleh jumlah kedatangan peserta dan kondisi dari pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto.

4. *Assurance* (Jaminan)

Aspek *assurance* atau jaminan, pada dasarnya melihat kemampuan lembaga dalam memberikan jaminan dapat berupa kenyamanan, legalitas, biaya, dan sebagainya dalam melaksanakan pelayanan pada peserta. Berdasarkan hasil

dan pembahasan penelitian, BPJS Ketenagakerjaan telah memberikan jaminan legalitas, biaya dan kenyamanan dalam melaksanakan pelayanan publik.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy (Empati) berhubungan dengan sikap, kepedulian dan komunikasi pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dalam melaksanakan pelayanan. Pada sikap dan komunikasi dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto mendapatkan penilaian yang positif dari para peserta.

B. IMPLIKASI

Merujuk kepada kesimpulan hasil penelitian tersebut, maka masih terdapat beberapa kekurangan terkait kualitas pelayanan publik pada BPJS Ketenagakerjaan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan implikasi diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Diperlukan sosialisasi yang lebih teknis tentang prosedur pelayanan *online* BPJS Ketenagakerjaan agar seluruh peserta dapat menggunakan pelayanan *online* dengan baik.
2. Diperlukan pegawai *office boy* yang bertugas di pelayanan tambahan jika terdapat penumpukan antrian peserta dan terjadi kondisi pegawai yang tidak diingikan seperti salah satu pegawai pelayanan sedang cuti.
3. Diperlukan penyebaran informasi yang lebih masif pelayanan *online* BPJS Ketenagakerjaan melalui media sosial BPJS Ketenagakerjaan sehingga para peserta dapat mengakses pelayanan *online* secara mandiri.