

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana Efektivitas Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto serta faktor apa saja yang menghambat proses klaim JHT. Biasanya kendala yang datang dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data digunakan dengan teknik wawancara, observasi lapangan, dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan dapat dilihat dari lima indikator efektivitas pelayanan menurut James L. Gibson, yaitu : Produktifitas yang dinilai dari prosedur pelayanan dan tupoksi pegawai sudah berjalan cukup baik. Kualitas yang dinilai dari segi bukti fisik, keandalan pegawai, dan daya tanggap pegawai juga dinilai baik oleh peserta. Efisiensi mengenai waktu dan biaya sangat baik karena BPJS Ketenagakerjaan melakukan pelayanan dengan cepat dan tanpa dipungut biaya. Kepuasan yang dinilai dari segi sikap petugas terhadap peserta serta kenyamanan lingkungan yang juga mendapat nilai cukup baik. Sedangkan indikator fleksibilitas yang meliputi kemudahan klaim dinilai kurang baik karena masih banyak terdapat kendala seperti kurangnya sosialisasi pegawai BPJS Ketenagakerjaan cabang Purwokerto mengenai penggunaan aplikasi JMO maupun situs web Lapak Asik kemudian proses klaim yang kurang dipahami khususnya oleh peserta yang berusia 40 tahunan ke atas dengan alasan *gaptek* (gagap teknologi).

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, BPJS Ketenagakerjaan

SUMMARY

This study aims to explain how the Effectiveness of Old Age Security (JHT) Claim Services at BPJS Employment Purwokerto Branch and what factors hinder the JHT claim process. Usually the obstacles that exist come from internal and external factors. This type of research uses a descriptive qualitative approach. Data collection is used with interview techniques, field observation, documentation. Data analysis techniques used are data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the effectiveness of JHT claims at BPJS Ketenagakerjaan can be seen from the five indicators of service effectiveness according to James L. Gibson, namely: Productivity which is assessed from service procedures and employee tupoksi has been running quite well. Quality which is assessed in terms of physical evidence, employee reliability, and employee responsiveness is also considered good by participants. Efficiency regarding time and cost is very good because BPJS Employment provides services quickly and free of charge. Satisfaction which is assessed in terms of the attitude of officers towards participants and the comfort of the environment which also gets a pretty good score. While the flexibility indicator which includes the ease of claiming is rated less well because there are still many obstacles such as the lack of socialisation of BPJS Employment Purwokerto branch employees regarding the use of the JMO application and the Lapak Asik website then the claim process is poorly understood, especially by participants aged 40 years and over on the grounds of gaptik (stuttering technology).

Keywords: Effectiveness, Public Services, BPJS Employment