

## RINGKASAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Kabupaten Purbalingga dalam menjalankan misinya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi Layanan WhatsApp PANDAWA. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan permasalahan sistem error dan kurangnya literasi digital dari Masyarakat. Sehingga tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (PANDAWA) bagi peserta dan karyawan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Purbalingga.

Penelitian ini menggunakan fungsi pelayanan yang terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan wawancara. Pihak yang diwawancarai adalah Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Purbalingga dan Peserta pengguna layanan WhatsApp PANDAWA. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif oleh Miles, Huberman dan Saldana. Sedangkan validitas data menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan dan mengecek Kembali Tingkat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan melalui WhatsApp PANDAWA sudah menunjukkan hasil yang baik, memadai, serta membantu dikarenakan dapat mengakses tanpa harus datang ke kantor cabang. Petugas pelayanan pelanggan juga telah menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, mampu merespon segala permasalahan Masyarakat dengan jelas dan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat. Namun layanan ini masih menemui beberapa kendala pada masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem berbasis teknologi sehingga masyarakat masih membutuhkan sosialisasi terkait layanan ini.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pelayanan pelanggan, WhatsApp PANDAWA

## SUMMARY

The Social Security Administering Body (BPJS) Health Branch Office in Purbalingga Regency in carrying out its mission to improve the quality of services to participants through integrated services based on information technology, the WhatsApp PANDAWA Service. However, in its implementation, there are still problems with system errors and a lack of digital literacy among the public. So the aim of this research is to find out the influencing factors, obstacles and solutions for increasing digital innovation in administration services via WhatsApp PANDAWA at BPJS Health KC Purbalingga.

This research uses a service function consisting of Service Quality and Customer Service. This research uses qualitative research methods. The technique used in selecting informants used Purposive Sampling. Data collection uses interviews, observation and documentation. The data analysis method used is interactive analysis by Miles, Huberman and Saldana. Meanwhile, data validity uses source triangulation, namely by comparing and checking again the level of confidence of an informant obtained.

The results of this research show that in general the quality of service via WhatsApp PANDAWA has shown good, adequate and helpful results because you can access it without having to come to the branch office. Customer service officers have also carried out services in accordance with established standards, are able to respond to all community problems clearly and in accordance with community needs. However, this service still faces several obstacles among people who are not yet familiar with technology-based systems, so people still need socialization regarding this service.

Keyword: customer service, service quality, WhatsApp PANDAWA