

INTISARI

Tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta” bertujuan untuk mendeskripsikan profil dari BPJS Ketenagakerjaan dan membahas Pelayanan Prima sekaligus Kepuasan Pelanggan terhadap BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Metode yang digunakan untuk menulis tugas akhir ini adalah dengan melakukan observasi selama dua bulan saat magang mulai 1 Maret 2017 hingga 5 Mei 2017, membagikan kuesioner, dan dengan melakukan wawancara dengan sejumlah staff maupun pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta memberikan pelayanan prima disertai fasilitas untuk para pelanggannya seperti kafetaria mini, perpustakaan mini, ruang laktasi, hotspot gratis, dan lainnya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, pelayanan prima yang diaplikasikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta sudah memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima ini telah memenuhi konsep A6, yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Hal ini sesuai dengan hasil kuisisioner tingkat kepuasan pelanggan yang menyatakan 92% dari partisipan merasa puas terhadap pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Kesimpulan yang diperoleh berupa Pelayanan Prima dari BPJS Ketenagakerjaan memiliki peranan penting dalam memenuhi kepuasan.

Kata kunci : Pelayanan Prima, BPJS Ketenagakerjaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This graduation paper entitled “The Influence of Excellent Service Performance in BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta Towards Customer Satisfaction” aims to describe the profile of BPJS Ketenagakerjaan and discuss the excellent service of BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta towards customer satisfaction. Methods that were used to write this graduating paper were by doing a participant observation during the internship approximately 2 months, started from 1 March 2017 until 5 May 2017, administering questionnaire, and interviewing some employees and customers in BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta provides excellent service along with facilities for its customers such as mini cafeteria, mini library, lactation room, free hotspot, and others.

Based on the participant observation, the excellent service applied by BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta already meets customer needs. The excellent service has fulfilled with the A6 concept, which are ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability. This is appropriate with the result of customer satisfaction towards the service of BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta that reveal 92% of the respondents are satisfied. The obtained result shows that the excellent service performance of BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta has an important role in fulfilling customer.

Keywords: Excellent Service, BPJS Ketenagakerjaan, Customer Satisfaction