

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan jasa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang untuk dimensi berwujud (*tangibles*) sebesar 76,92%, dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 80.8%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 81.04%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 77.7% dan dimensi empati (*empathy*) sebesar 79.65%. Berdasarkan hasil nilai skor masing-masing dimensi didapat nilai rata-rata keseluruhan dimensi sebesar 79.77%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta tergolong tinggi atau dikategorikan sudah baik. Walaupun dirasa sudah baik BPJS Ketenagakerjaan harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang ada ataupun lebih ditingkatkan lagi. Sedangkan tanggapan responden mengenai kepuasan akan pelayanan juga dikategorikan sudah baik karena memperoleh nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan sebesar 81.95%. Dimana pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi peserta. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang baik sangat berpengaruh kepada kepuasan yang dirasakan oleh peserta itu sendiri.
- b. Dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan hasil paling dominan yaitu pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan nilai indeks skor sebesar 81.04%. Responden menilai bahwa petugas tanggap dalam menangani keluhan peserta dan memberikan solusi yang tepat dan cepat, sehingga pada dimensi ketanggapan ini yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Sedangkan untuk dimensi terendah dengan persentase 76.92% yaitu pada dimensi berwujud (*tangibles*). Hal ini menunjukkan bahwa peserta mengharapkan adanya perbaikan sarana prasarana penunjang dalam pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran untuk kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

1. Dimensi berwujud (*tangible*) memiliki persentase terendah diantara dimensi lainnya. Oleh karena itu sebaiknya harus dilakukan perbaikan seperti perubahan *layout* atau tata letak kendaraan pada area parkir sehingga pengendara motor maupun mobil dapat leluasa keluar masuk area parkir. Selain itu perlunya penambahan petugas bagian CSO dan pengajuan klaim agar tidak terjadinya antrian panjang bagi peserta, dan pelayanan menjadi lebih cepat sehingga peserta tidak terlalu lama menunggu.
2. Keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh terbesar kedua terhadap kepuasan peserta. Untuk itu sebaiknya petugas tetap mempertahankan dan meningkatkan pola kerja selama ini, yaitu terampil dan senantiasa tetap meningkatkan pengetahuannya, salah satunya dapat diperoleh melalui pelatihan yang diadakan oleh perusahaan.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) mempunyai pengaruh terbesar pertama. Untuk itu sebaiknya sumber daya manusia yang sudah baik ini tetap perlu ditingkatkan lagi terutama pada pengetahuan dan wawasan. Selain itu perlu memaksimalkan layanan *customer service* via telepon untuk memenuhi kebutuhan peserta.
4. Jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh terbesar keempat terhadap kepuasan peserta. Pada dimensi ini sebaiknya BPJS Ketenagakerjaan khususnya petugas harus mampu memberikan jaminan berupa kepercayaan terhadap peserta dengan memberikan pelayanan yang sama dan sesuai dengan biaya yang mereka keluarkan.
5. Empati (*empathy*) mempunyai pengaruh terbesar ketiga terhadap kepuasan peserta. Untuk itu sebaiknya BPJS Ketenagakerjaan khususnya petugas menunjukkan rasa peduli seperti memiliki inisiatif dalam memenuhi kebutuhan karyawan seperti mendahulukan peserta yang lanjut usia dan dirasa harus didahulukan.