

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya sebuah pelayanan adalah faktor mendasar yang membuat perusahaan tetap bertahan dalam persaingan global, pelayanan tentunya memiliki arti yang luas seperti menurut (Kotler, 2002) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kepedulian, ketanggapan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya, sehingga kesan

yang baik dan menyenangkan senantiasa diingateh para pelanggannya. Kotler dan Amstrong, 2008) menyebutkan empat karakteristik dari pelayanan adalah sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak berwujud) tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan); dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi) jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi.

3.1.2 Pengertian Organisasi Publik

Istilah public berasal dari bahasa Latin “*of people*” (yang berkenaan dengan masyarakat). Organisasi publik senantiasa berkaitan dengan permasalahan yang ada di masyarakat, sehingga tidak bisa terhindarkan pula dari sejumlah kepentingan yang terdapat dalam masyarakat. Di sisi lain, publik diartikan sebagai pelanggan, organisasi publik berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkenaan dengan bidang dan kompetensi kelembagaan yang dimiliki. Adapun kelompok masyarakat yang diwakili adalah warga negara, yakni semua orang yang tinggal di sebuah negara yang secara sah terdaftar sebagai warga negara, yang karena statusnya tersebut berhak mendapatkan perlindungan, pelayanan dan juga jaminan atas kehidupan mereka. (Henry, 2009) organisasi publik disebut sebagai “organisasi yang digambarkan mendapatkan sumber daya organisasi mereka (baik pajak maupun legitimasinya) melalui jalan politik dan termediasi oleh institusi

Negara.” Dari pengertian tersebut, maka organisasi publik sering pula dilihat sebagai organisasi / birokrasi / lembaga pemerintah. Dimana Sasaran organisasi publik ditujukan kepada masyarakat umum yang bertujuan menghasilkan pelayanan kepada masyarakat, tanpa membedakan status dan kedudukannya.

3.1.3 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang atau jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dapat ditumpuk atau digudangkan, malainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu, pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No.81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3.1.4 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah memuaskan masyarakat tanpa memandang aspek apapun seperti aspek

sosial, ekonomi, ras dan agama. Untuk itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik atau disebut juga layanan prima yang tercermin sebagai berikut:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi yang dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

3.1.5 Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Seperti yang kita ketahui bahwa manajemen sendiri adalah kegiatan untuk mengorganisasikan dan mengatur yang mencakup empat unsur penting yaitu *Planing, Organizing, Actuating dan Controlling*. Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Moenir(2001) Setiap proses memiliki 4 unsur, yaitu:

1. maksud tujuan,
2. sistem/prosedur,
3. kegiatan dan
4. pelaksana.

Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses, unsur proses layanan dipersempit menjadi: tugas layanan, prosedur layanan, kegiatan layanan dan pelaksana layanan. Unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*). Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3.1.6 Pengertian Pelanggan

Pelanggan atau pengguna jasa (*customer*) adalah masyarakat dalam arti luas, yang dapat dipandang secara internal dan eksternal dari suatu birokrasi. Pelanggan internal adalah masyarakat di lingkungan kerja organisasi birokrasinya sendiri, seperti atasan langsung, staf, dan unit terkait lainnya dalam jajaran birokrasi yang bersangkutan, sedangkan yang dimaksud dengan pelanggan eksternal adalah pihak luar yang menggunakan jasa birokrasi, yaitu masyarakat di lingkungan administrasi publik.

Pelanggan merupakan sesuatu yang unik dan wajib mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal organisasi berorientasi kepada pelanggan, sehingga mampu bertahan pada era persaingan mutu yang semakin lama semakin marak.(Budiono,2003).

1.1.7 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima, adalah kepedulian kepada pelanggandengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhankebutuhan. (Nyoman Asih, 2016)Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (1991) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Sejalan dengan hal itu pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. Pelayanan Prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

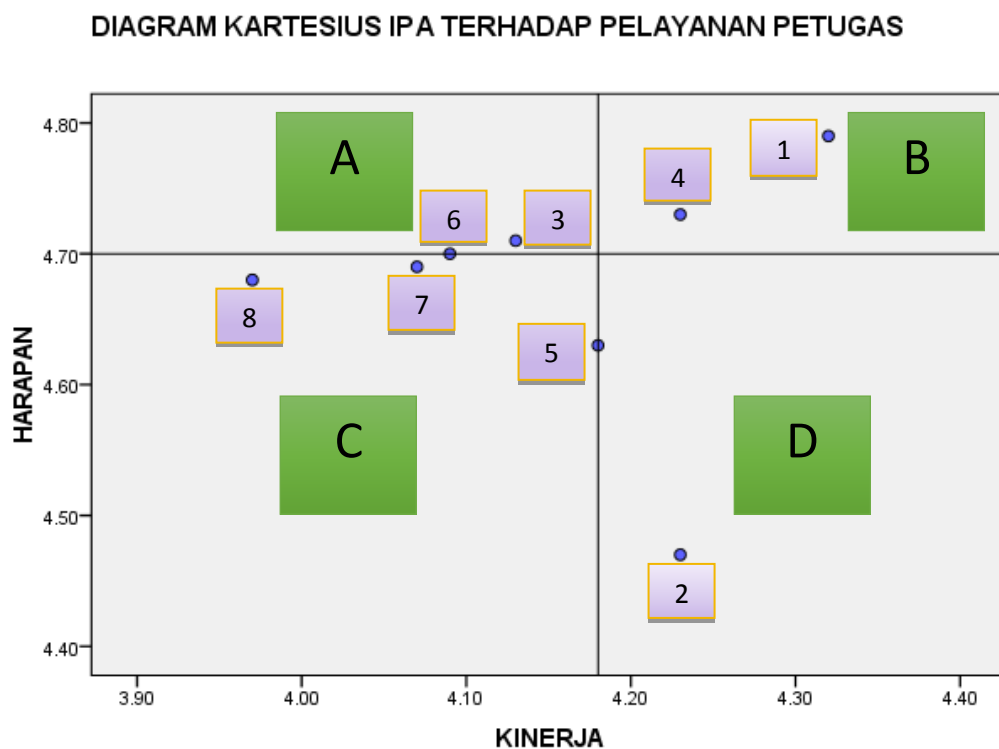
1.1.8 Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007 :177) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi

pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah selain untuk mencari keuntungan juga untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Hal ini memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

1.2 Analisis Perbandingan Harapan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*) terhadap Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda

3.2.1. Perbandingan Harapan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*) terhadap pelayanan Petugas



Gambar 2.1 : Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)
terhadap pelayanan petugas

Dari Diagram Kartesius diatas terlihat bahwa,

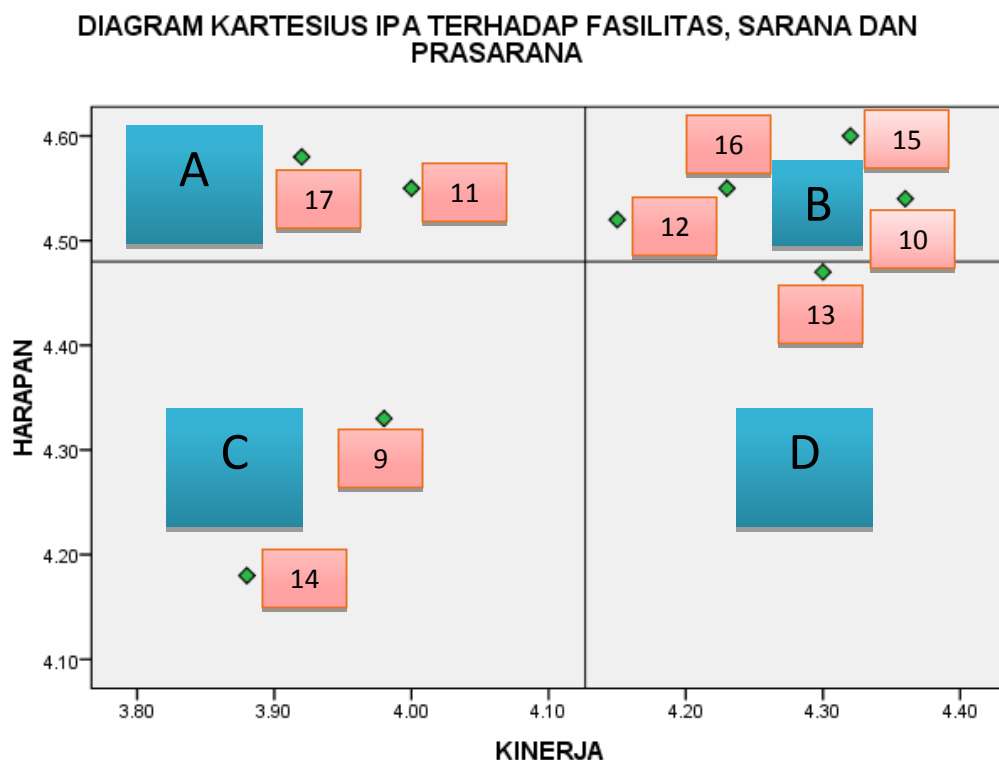
- a. Pada kuadran A, yaitu kuadran yang menunjukkan elemen yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan merasa tidak puas. Penanganannya harus diprioritaskan oleh perusahaan dengan cara berusaha untuk meningkatkan kinerja elemen yang ada di dalam kuadran ini. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
 1. Respon/kecepatan dalam pelayanan (3)
 2. Penguasaan terhadap layanan jasa (6)
- b. Pada kuadran B yaitu kuadran yang menunjukkan elemen-elemen yang dianggap penting bagi pelanggan. Elemen – elemen ini perlu dipertahankan karena pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Sehingga perusahaan harus mempertahankan kinerjanya untuk menjaga kepuasan dari pelanggan, elemen yang masuk ke dalam kuadran ini adalah :
 1. Keramahan, kesopanan dan sikap dalam pelayanan (1).
 2. Kejelasan dan ketepatan dalam menyampaikan informasi (4)
- c. Pada kuadran C yaitu kuadran yang menunjukkan elemen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan namun dinilai kurang penting atau kurang diharapkan pelanggan, adapun pelaksanaan kinerjanya biasanya rendah. Maka perusahaan dapat mempertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna relatif kecil. Elemen yang masuk ke dalam kuadran ini adalah :
 1. Inisiatif dalam membantu (5)
 2. Kedisiplinan karyawan (ketepatan waktu dalam pelayanan) (7)
 3. Kualitas layanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktivitas dalam pekerjaan (8)
- d. Pada kuadran D menunjukkan elemen pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun oleh perusahaan pelaksanaannya berlebihan.

Elemen-elemen yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Elemen yang masuk dalam kuadran ini adalah :

1. Penampilan dan kerapian dalam berpakaian (2)

Berdasarkan perhitungan kesesuaian antara harapan dan kinerja (kepuasan pelanggan) maka di dapat nilai = $(4,32 + 4,23 + 3,97 + 4,23 + 4,13 + 4,07 + 4,09 + 4,18) / (4,79 + 4,47 + 4,68 + 4,73 + 4,71 + 4,69 + 4,7 + 4,63) = 0,8886 \times 100\% = 88,86\%$ Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan petugas di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda sudah pada **kategori sangat memuaskan** dan bisa ditingkatkan lagi hingga mencapai kepuasan maksimal.

3.2.2 Perbandingan Harapan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*) terhadap Fasilitas, Sarana dan Prasarana



Gambar 2.2 :Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap Fasilitas, sarana & prasarana

Dari Diagram Kartesius diatas terlihat bahwa,

a. Pada kuadran A, yaitu kuadran yang menunjukkan elemen yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan merasa tidak puas. Penanganannya harus diprioritaskan oleh perusahaan dengan cara berusaha untuk meningkatkan kinerja elemen yang ada di dalam kuadran ini. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Pengaturan dalam antrian pelayanan (11)
2. Kebersihan toilet/wc (17)

b. Pada kuadran B yaitu kuadran yang menunjukkan elemen-elemen yang dianggap penting bagi pelanggan. Elemen – elemen ini perlu dipertahankan karena pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Sehingga perusahaan harus mempertahankan kinerjanya untuk menjaga kepuasan dari pelanggan, elemen yang masuk ke dalam kuadran ini adalah :

1. Fasilitas di dalam ruangan kantor (10)
2. Kenyamanan ruang tunggu (12)
3. Kebersihan ruangan kantor (15)
4. Keamanan lingkungan sekitar kantor (16)

c. Pada kuadran C yaitu kuadran yang menunjukkan elemen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan namun dinilai kurang penting atau kurang diharapkan pelanggan, adapun pelaksanaan kinerjanya biasanya rendah. perusahaan dapat mempertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna relatif kecil. Elemen yang masuk ke dalam kuadran ini adalah :

1. Kenyamanan ruangan kantor (tata ruang kantor) (9)
2. Tersedianya ruangan khusus merokok/*smoking area* (14)

d. Pada kuadran D menunjukkan elemen pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun oleh perusahaan pelaksanaannya berlebihan. Sehingga elemen yang termasuk dalam kuadran ini dapat

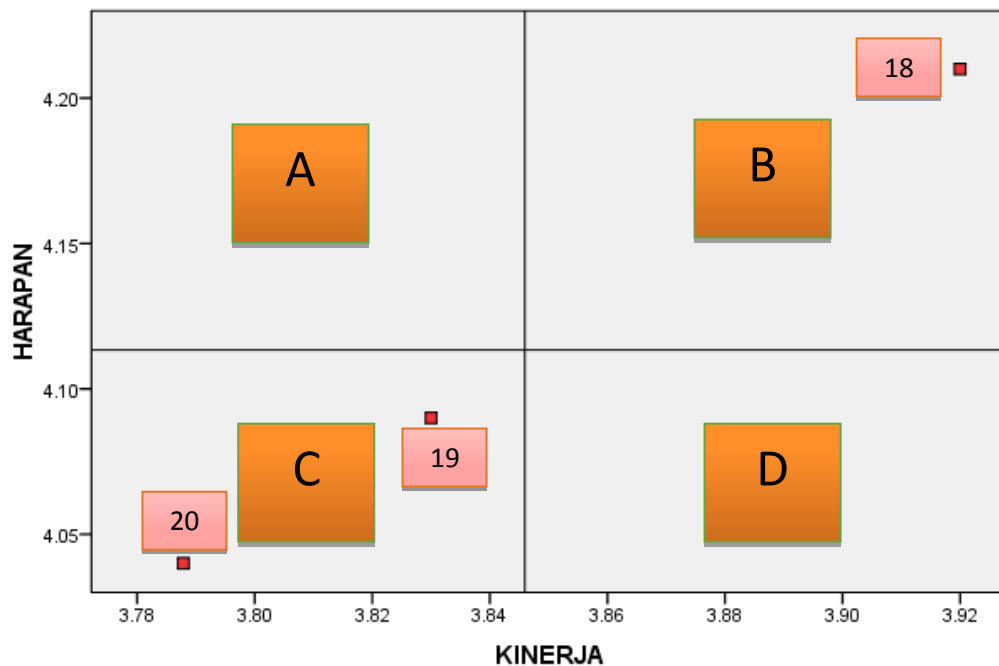
dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Elemen yang masuk dalam kuadran ini adalah:

1. Tersedianya ruangan khusus ibu dan anak (13)

Berdasarkan perhitungan kesesuaian antara harapan dan kinerja (kepuasan pelanggan) maka di dapat nilai = $(4,36 + 4,3 + 3,92 + 4,15 + 3,88 + 3,98 + 4,32 + 4,23 + 4,0) / (4,54 + 4,47 + 4,58 + 4,52 + 4,18 + 4,33 + 4,6 + 4,55 + 4,55) = 0,9212 \times 100\% = 92,12\%$ Sehingga sudah dapat dikatakan bahwa fasilitas, sarana dan prasarana di kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda sudah pada **kategori sangat memuaskan** dan bisa ditingkatkan lagi hingga mencapai kepuasan maksimal.

3.2.3 Perbandingan Harapan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*) terhadap Informasi Penunjang yang tersedia

DIAGRAM KARTESIUS IPA TERHADAP INFORMASI PENUNJANG



Gambar 2.3 : Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap informasi penunjang

Dari Diagram Kartesius diatas terlihat bahwa,

- a. Pada kuadran A, yaitu kuadran yang menunjukkan elemen yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan merasa tidak puas. Penanganannya harus diprioritaskan oleh perusahaan dengan cara berusaha untuk meningkatkan kinerja elemen yang ada di dalam kuadran ini. Tidak ada elemen yang masuk dalam kuadran ini.
- b. Pada kuadran B yaitu kuadran yang menunjukkan elemen-elemen yang dianggap penting bagi pelanggan. Elemen – elemen ini perlu dipertahankan karena pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Sehingga perusahaan harus mempertahankan kinerjanya untuk menjaga kepuasan dari pelanggan, elemen yang masuk ke dalam kuadran ini adalah Ketersediaan brosur BPJS Ketenagakerjaan (18)
- c. Pada kuadran C yaitu kuadran yang menunjukkan elemen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan namun dinilai kurang penting atau kurang diharapkan pelanggan, adapun pelaksanaan kinerjanya biasanya rendah. perusahaan dapat mempertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna relatif kecil. elemen yang masuk ke dalam kuadran ini adalah :
 1. Informasi BPJS Ketenagakerjaan melalui layar kaca (19)
 2. Tersedianya E kios di dalam ruangan kantor (20)
- d. Pada kuadran D menunjukkan elemen pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun oleh perusahaan pelaksanaannya berlebihan. Sehingga elemen yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Tidak ada elemen yang masuk dalam kuadran ini.

Berdasarkan perhitungan kesesuaian antara harapan dan kinerja (kepuasan pelanggan) maka di dapat nilai $(4,21 + 4,09 + 4,04) / (3,92 + 3,83 + 3,78) = 0,9149 \times 100\% = 91,49\%$ Sehingga sudah dapat dikatakan bahwa informasi penunjang yang tersedia di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda sudah pada **kategori sangat memuaskan** dan bisa ditingkatkan lagi hingga mencapai kepuasan maksimal.

3.2.4 Indeks Kepuasan Peserta

Berdasarkan skor yang telah di dapat melalui analisis IPA maka di dapat indeks kepuasan peserta pada setiap elemen yang telah digunakandalam pengukuran harapan dan kinerja. Berikut keseluruhan skor tersebut disatukan dalam satu tabel.

Daftar Indeks Kepuasan Peserta

No	Atribut/Elemen	Indeks Kepuasan Peserta
1	Keramahan, Kesopanan & Sikap dalam Pelayanan	90,19%
2	Penampilan & Kerapian dalam berpakaian	94,63%
3	Respon dan Kecepatan dalam Pelayanan	84,83%
4	Kejelasan & ketepatan dalam penyampaian informasi	89,43%
5	Inisiatif dalam Membantu	87,69%
6	Penguasaan Terhadap Layanan Jasa	86,78%
7	Kedisiplinan Karyawan (ketepatan waktu dalam pelayanan)	87,02%

8	Kualitas Pelayanan secara Keseluruhan dalam Menunjang Kelancaran Aktivitas Pekerjaan	90,28%
9	Kenyamanan dan tata ruang Kantor BPJS Ketenagakerjaan	96,04%
10	Fasilitas di dalam Ruangan Kantor	96,20%
11	Pengaturan dalam Antrian Pelayanan	85,59%
12	Kenyamanan Ruang Tunggu	91,81%
13	Tersedianya Ruangan Khusus Ibu & Anak	92,82%
14	Tersedianya Ruangan Khusus untuk Merokok (<i>Smoking Area</i>)	91,92%
15	Kebersihan Ruangan Kantor	93,91%
16	Keamanan Lingkungan Sekitar Kantor	92,97%
17	Kebersihan Toilet/WC	87,91%
18	Ketersediaan Brosur BPJS Ketenagakerjaan	93,11%
19	Informasi BPJS Ketenagakerjaan melalui Layar Kaca	93,64%
20	Tersedianya E Kios di dalam Ruangan Kantor	93,76%

Tabel 1.1 : Indeks kepuasan pelanggan

Berdasarkan tabel diatas bisa dilihat bahwa kepuasan yang paling terendah adalah respon dan kecepatan dalam Pelayanan dengan indeks kepuasan sebesar 84,83 % serta untuk indeks kepuasan tertinggi adalah fasilitas dalam ruangan kantor dengan indeks kepuasan sebesar 96,20 % dari hasil keseluruhan mulai dari pelayanan, fasilitas sarana dan

prasarana serta informasi penunjang, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda mencapai 91,50 % dan berada dalam **kategori sangat memuaskan**.

3.2.5 Saran Operasional dari Responden (Peserta)

Seluruh saran – saran operasional dibawah merupakan saran langsung dari responden dan pada beberapa bagian yang tidak di dapatkan data mengenai saran langsung dari responden memperlihatkan bahwa pada bagian tersebut sudah baik.

1. Segi pelayanan petugas
 - a. Kecepatan dalam bertindak ketika pada saat mendapatkan keluhan/pertanyaan dari peserta agar lebih ditingkatkan lagi
 - b. Selalu memberikan senyuman dan wajah yang menyenangkan kepada peserta hal tersebut cukup berpengaruh dan dapat memberikan pemikiran yang positif, supaya peserta juga merasa nyaman jika ingin bertanya.
 - c. Proses pencairan klaim memakan waktu yang terlalu lama, sehingga banyak peserta yang sering mengeluh.
 - d. Jika nomor antrian sudah terlewat karena sudah di panggil, harap diselakan untuk dilayani terlebih dahulu. Sudah menunggu terlalu lama, hanya karena terlewat satu nomor antrian harus mengambil nomor antrian yang baru, hal tersebut sangat membuang waktu.
 - e. Hal yang perlu diperhatikan adalah kedisiplinan petugas, agar peserta bisa langsung dilayani.
 - f. Petugas juga harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh peserta agar tidak bingung, tidak hanya dari petugas di dalam kantor namun juga mulai dari satpamnya.
 - g. Ketika menukar kwitansi/bukti pembayaran terkadang tidak di panggil-panggil sehingga memakan waktu. Penampilan nomor sekian yang penting utamakan pelayanan.

- h. Untuk petugas BPJS Ketenagakerjaan bisa ditingkatkan menerapkan 3S (Senyum, Salam dan Sapa) termasuk untuk petugas satpam.
 - i. Mohon lebih dipermudah untuk proses klaim
 - j. Petugas tolong di tambah, terutama di loket *Customer Service* karena antrian yang paling banyak di *Customer Service* sehingga antrian tidak menumpuk, kasihan juga dengan petugas yang di CS karena paling banyak pesertanya.
 - k. Di era digital seperti sekarang seharusnya BPJS sudah melakukan layanan secara *online* semua, supaya tidak harus datang ke kantor dan menunggu antrian yang lama.
 - l. Adanya pegawai/karyawan yang membantu mengenai pengambilan nomor antrian di karenakan seringnya terjadi kebingungan.penambahan karyawan agar penyelesaian klaim lebih cepat.
 - m. Informasi tentang BPJS Ketenagakerjaan bisa lebih diperluas.
2. Segi fasilitas, sarana dan prasarana
- a. Penambahan meja/loket-loket terutama loket pemeriksaan berkas dan *Customer Service* sehingga mempersingkat panjangnya antrian.
 - b. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah kebersihan toilet/wc dan bisa ditambah untuk toilet yang ada di dalam ruangan kantor tidak hanya satu.
 - c. Kursi di ruang tunggu bisa ditambahkan mengingat banyaknya peserta, terutama saat di hari senin banyak peserta yang berdiri untuk menunggu antrian.
 - d. Untuk kotak *dropbox* kurang jelas, mungkin bisa di modifikasi/ diberi motif sedemikian rupa, sehingga peserta bisa langsung mengetahui letak *dropbox*. Karena dari yang saya lihat banyak peserta yang bingung untuk memasukan berkas-berkas yang mereka bawa akan di masukan ke mana dan *Dropbox* sebaiknya diberi nomor antrian tersendiri.

- e. Selalu memberikan petunjuk yang lebih komunikatif terhadap fasilitas yang ada. contoh lokasi *smoking area* / ruangan khusus ibu dan anak. Sehingga pelayanan bisa lebih maksimal.
- f. Fasilitasnya bisa di tambah, seperti di beri Televisi di dalam kantor agar peseta tidak bosan.
- g. Diberi camilan/ makanan pada saat menunggu antrian.