

BAB IV

PENUTUP

Kesimpulan

Dari pembahasan yang terdahulu maka dapat dilihat bahwa pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda menurut para pelanggan sudah sangat baik jika dilihat dari pelayanan secara keseluruhan mulai dari pelayanan petugas, fasilitas, sarana dan prasarana serta informasi pendukung yang tersedia

Bidang pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Semarang pemuda telah melakukan pelayanan terbaik bagi para peserta, terutama jika dilihat dari segi sarana dan prasarana yang mencapai kepuasan tertinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda telah melakukan pelayanan yang prima.

Menggunakan metode *Importance Performance analysis* dapat dilihat bahwa kepuasan peserta pada tiap – tiap elemen sudah lebih dari 85 % dimana hal itu berarti bahwa pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Semarang pemuda berada dalam Kategori sangat memuaskan dengan indeks kepuasan rata-rata mencapai 91,5%.

Dilihat dari hasil pengolahan data dengan metode IPA maka ada beberapa faktor yang masuk kedalam kuadran A yang harus diperbaiki kinerjanya oleh perusahaan karena belum memenuhi keinginan pelanggan salah satunya adalah respon dan kecepatan dalam pelayanan, lalu elemen di kuadran B, elemen yang perlu dipertahankan disini adalah dari segi fasilitas, sarana dan prasarana yang sudah baik. Sedangkan untuk kuadran C elemen yang kinerjanya harus dipertimbangkan lagi salah satunya adalah informasi BPJS Ketenagakerjaan melalui layar kaca dan yang terakhir adalah kuadran D yaitu elemen-elemen yang kinerjanya jangan ditambah atau bahkan harus dikurangi. Salah satunya yaitu tersedianya ruangan ibu dan anak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda, yaitu BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda harus terus meningkatkan pelayanannya terhadap peserta agar mencapai kepuasan yang maksimal serta mempertahankan pelayanan yang sudah baik sehingga citra baik BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda tetap terjaga dan tetap menjadi kantor cabang pilihan utama para peserta.