# ABSTRAK

Gambaran Kepuasan Peserta Terhadap Pelayanan Klaim JHT *Online* Melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Jombang. Bidara Budi Arty (2023) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Eko Rahman Setiawan, SKM.,MKM.

**Kata Kunci** : Kepuasan, Pelayanan, Klaim, Jaminan Hari Tua, Lapak Asik, BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan mempunyai inovasi baru agar tetap bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta pada masa pandemi. Sejak 23 Maret 2020 BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan layanan terbaru yaitu LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik). Hadirnya Lapak Asik membuat peserta lebih mudah dalam melakukan proses klaim secara *online*. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan peserta terhadap pelayanan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Objek Penelitian ini yaitu 74 responden dari peserta pelayanan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Jombang. Teknik pengumpulan data dengan cara mengisi kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta terhadap pelayanan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Jombang berdasarkan 5 dimensi kepuasan yaitu aspek Reliability 99% responden merasa puas terhadap klaim JHT *online* melalui Lapak Asik, aspek Responsiveness 97% responden merasa puas terhadap klaim JHT *online* melalui Lapak Asik, aspek Assurance 97% responden merasa puas terhadap klaim JHT *online* melalui Lapak Asik, aspek Empathy 99% responden merasa puas terhadap klaim JHT *online* melalui Lapak Asik, aspek Tangibles 95% responden merasa puas terhadap pelayanan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu, berdasarkan aspek Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles pelayanan klaim JHT *online* melalui Lapak Asik memberikan kepuasan kepada peserta.