

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo berdasarkan dimensi *Reliability* (kehandalan) adalah skor tertinggi sebesar 75,9% peserta sangat setuju pada pernyataan ke 4 yaitu pegawai melayani peserta sejak pertama kali datang dan skor terendah sebesar 13,8% didapatkan pada pernyataan pertama yaitu waktu pelayanan yang cepat
2. Kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo berdasarkan dimensi *Assurance* (jaminan) adalah skor tertinggi sangat setuju sebesar 78,2% pada pernyataan ke 7 yaitu kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam melayani peserta dan skor terendah sebesar 31% didapatkan pada pernyataan ke 6 dan 10 yaitu peserta merasa aman dan nyaman dalam melakukan klaim di BPJS dan BPJS Ketenagakerjaan KCP Ponorogo dapat menyimpan data dengan benar dan akurat.
3. Kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo berdasarkan dimensi *Tangibles* (bukti fisik) adalah skor tertinggi sangat setuju sebesar 86,2% pada pernyataan ke 13 yaitu kebersihan dan kerapian ruang tunggu dan skor terendah sebesar 12,6% didapatkan pada pernyataan ke 11 yaitu lokasi BPJS Ketenagakerjaan KCP Ponorogo strategis dan mudah dijangkau.
4. Kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo berdasarkan dimensi *Emphaty* (empati) adalah skor tertinggi sangat setuju sebesar 87,4% pada pernyataan ke 17 dan 18 yaitu pegawai memberikan sapaan kepada peserta serta pegawai memberikan perhatian individual kepada para peserta dan skor terendah sebesar

21,8% didapatkan pada pernyataan ke 19 yaitu pegawai memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada peserta

5. Kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo berdasarkan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) adalah skor tertinggi sangat setuju sebesar 88,5% pada pernyataan ke 25 yaitu pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan peserta serta skor terendah sebesar 25,3% didapatkan pada pernyataan ke 24 yaitu pegawai menerima dan melayani peserta dengan baik.

Jadi kesimpulan yang dapat ditarik mengenai Kualitas Pelayanan Klaim Peserta Jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo dinyatakan sangat baik.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama pada bidang pelayanan.

2. Bagi penelitian yang akan datang

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan