

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

## Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Cilandak Jakarta Selatan.

Ofita Pratiwi

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74151&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan ) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaranya menggunakan mekanisme asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bernama Jamsostek (Jaminan sosial tenaga kerja), yang dikelola oleh PT.

Jamsostek (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014.

Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) Cilandak Jakarta Selatan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori Pelayanan Prima (Service Of Excellence), karena teori ini memfokuskan pada pelayanan kepada pelanggan/konsumen, penelitian ini menggunakan paradigma positivis dan pendekatan kuantitatif sedangkan metode yang digunakan adalah deskriptif.

Populasi dalam penelitian ini adalah penggunaan layanan BPJS Ketenagakerjaan Cilandak Jakarta Selatan dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang responden.

Teknik pengambilan sample menggunakan teknik accidental sampling.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) Cilandak Jakarta Selatan pada kategori sedang sebanyak 68 % yang berarti kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) adalah netral/sedang.