

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH BPJS
KETENAGAKERJAAN DENGAN METODE FUZZY-SERVQUAL DAN
INDEKS PGCV
(Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang)**

***SERVICE QUALITY IMPROVEMENTS OF BPJS KETENAGAKERJAAN USING
FUZZY-SERVQUAL AND PGCV INDEX
(Study Case: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang)***

Arie Vica Septiarani¹⁾, Nasir Widha Setyanto²⁾, Remba Yanuar Efranto³⁾

Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya

Jalan MT. Haryono 167, Malang, 65145, Indonesia

E-mail : arievicas@gmail.com¹⁾, nazzyr_lin@ub.ac.id²⁾, remba@ub.ac.id³⁾

Abstrak

PT. JAMSOSTEK (Persero) adalah perusahaan yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan jaminan sosial masyarakat. PT. JAMSOSTEK (Persero) saat ini sedang bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan yang bertujuan untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi nasabah. Dalam masa transformasinya, BPJS Ketenagakerjaan diharuskan untuk membangun sistem prosedur pelayanan yang lebih baik agar nasabah merasa lebih nyaman dalam bertransaksi. Oleh karena itu, dilakukan pengukuran kualitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dengan menggunakan Fuzzy-Servqual dan Indeks PGCV. Dari hasil analisa, didapat delapan usulan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu menambah petugas security, menambah lahan parkir dengan memaksimalkan lahan kosong di belakang kantor, mengevaluasi pengimplementasian dari standard operation, melakukan sosialisasi terhadap nasabah, menyediakan sarana untuk menyampaikan saran dan kritik dari nasabah, melakukan survey kepuasan nasabah secara berkala dan memaksimalkan pelatihan petugas.

Kata Kunci: *Kepuasan pelanggan, Service Quality, Fuzzy-Servqual, Indeks PGCV.*

1. Pendahuluan

Jaminan sosial tenaga kerja atau yang biasa disebut dengan Jamsostek merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. PT. JAMSOSTEK (Persero) adalah perusahaan yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan jaminan sosial masyarakat. Setiap pekerja wajib menjadi nasabah karena di dalam program-programnya ada hak setiap tenaga kerja, baik dalam hubungan kerja maupun tenaga kerja di luar hubungan kerja. Saat ini, PT. JAMSOSTEK (Persero) sedang bertransformasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yang akan rampung pada Juli 2015.

Transformasi BUMN Persero menjadi BPJS bertujuan untuk memenuhi prinsip dana amanat dan prinsip nirlaba SJSN. Dana yang dikumpulkan oleh BPJS adalah dana amanat yang dikelola oleh BPJS untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi nasabah. BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program

jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian bagi seluruh pekerja Indonesia termasuk orang asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia.

Dalam masa transformasi ini, BPJS Ketenagakerjaan diharuskan untuk membangun sistem prosedur pelayanan yang lebih baik agar nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan sehingga BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang dalam melakukan perbaikan kualitas hanya berdasarkan intuisi dari pihak manajemen. Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau tidak dengan keinginan dan kebutuhan nasabah, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang perlu melakukan evaluasi mengenai kualitas pelayanan yang sudah ada. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat memperbaiki kualitas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

Dari hasil survey kepuasan nasabah PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Malang yang dilakukan setiap tiga bulan sekali, dipilih data pada periode Oktober-Desember 2013, ditemukan ada banyak keluhan dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut data ditampilkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Data Keluhan Okt – Des 2013

No	Keluhan	Jmlh
1	Prosedur/sistem yang digunakan	10
2	Kemudahan berkomunikasi	6
3	Kecepatan petugas memberi tanggapan, baik dalam memberikan informasi atau menangani keluhan	11
4	Kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas	8
5	Kecepatan dan keakuratan penghitungan jumlah klaim	4
6	Ketepatan pemenuhan janji klaim	9
7	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu	6
8	Kebersihan toilet	4
9	Ketersediaan bahan bacaan (majalah/koran) dan televisi di ruang tunggu	5
10	Ketersediaan fasilitas untuk menulis	6
11	Ketersediaan formulir pendaftaran/klaim/brosur	7
12	Kemudahan prosedur pelayanan iuran/klaim	13
13	Waktu menunggu pelayanan	9
14	Kenyamanan area parkir	12
TOTAL		110

Dengan permasalahan yang ada tersebut, peneliti ingin mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan jasa asuransi BPJS Ketenagakerjaan dengan mengembangkan metode *Fuzzy-ServQual* kemudian dilanjutkan dengan menggunakan metode indeks *Potential Gain Customer Value* (PGCV). Metode *ServQual* adalah metode yang memperhatikan harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterimanya dan layanan yang telah diterimanya (Parasuraman dkk, 1990). Pendekatan *ServQual* yang dikombinasikan dengan teori *fuzzy* digunakan agar pengukuran persepsi dan harapan dari nasabah dapat diukur lebih tepat karena sifatnya yang linguistik. Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan *Fuzzy-Servqual* bertujuan untuk memperakurat pengelompokan kategori kualitas dan mentoleransi kerancuan yang umumnya timbul bila menggunakan himpunan *crisp* (Hadiputra, 2012).

Fuzzy-Servqual digunakan untuk mengidentifikasi nilai Gap Tipe 5, yaitu gap antara persepsi dan harapan yang dirasakan oleh nasabah. Dari nilai gap dapat diketahui seberapa puas nasabah atas suatu pelayanan. Dengan menggunakan analisa Indeks PGCV, dapat diketahui skala prioritas atribut-atribut yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan konsumen sekaligus mengetahui pelayanan yang tidak terlalu dipentingkan kualitasnya oleh nasabah.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dan juga sebagai masukan serta evaluasi bagi perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai *customer satisfaction*.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini mengenai peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya dengan menggunakan metode *Fuzzy-Servqual* dan Indeks PGCV. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang dilakukan dengan meneliti analisa pekerjaan dan aktifitas pada suatu obyek. Pada penelitian deskriptif ini, pengumpulan datanya didapatkan dari penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang berupa wawancara ataupun pengamatan langsung terhadap keadaan yang sebenarnya dalam perusahaan.

2.1. Langkah-langkah Penelitian

Langkah – langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Observasi
Survei awal mengenai kondisi dan situasi permasalahan yang terdapat di perusahaan, dalam hal ini adalah kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang
2. Studi Literatur
Studi literatur dilakukan untuk mempelajari dan memperdalam teori dan *tools* yang akan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang sedang diteliti seperti konsep *fuzzy logic*, *servqual*, *fuzzy-servqual* dan Indeks PGCV.
3. Identifikasi Masalah
Mengidentifikasi pokok permasalahan yang muncul dari hasil survei pada objek penelitian.
4. Perumusan Masalah
Setelah mengidentifikasi masalah, maka merumuskan masalah apa yang akan

- dijadikan fokus pembahasan dalam penelitian ini.
5. Penentuan Tujuan Penelitian
Penentuan tujuan penelitian dilakukan berdasarkan perumusan masalah sebelumnya.
 6. Pengumpulan Data
Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Profil perusahaan
 - b. Identifikasi persepsi nasabah
 - c. Identifikasi harapan nasabah
 7. Pengolahan Data
Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:
 - a. Membuat kuesioner berdasarkan data keluhan yang telah diperoleh.
 - b. Uji validitas dan reliabilitas data hasil penyebaran kuesioner
 - c. Mengidentifikasi Gap Tipe 5 dengan metode fuzzifikasi dan defuzzifikasi.
 - d. Melakukan analisa Indeks PGCV untuk mengetahui pelayanan yang memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
 - e. Menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan usulan yang diberikan oleh hasil analisa *Fuzzy-Servqual* dan Indeks PGCV.
 8. Analisis dan Pembahasan
Pada tahap ini dilakukan analisis mengenai hasil dari pengolahan dari *Fuzzy-Servqual* dan Indeks PGCV serta memberikan rekomendasi perbaikan peningkatan kualitas pelayanan.
 9. Kesimpulan dan Saran
Pada tahap ini dilakukan penjabaran tentang hasil dari analisa dan pembahasan serta memberikan saran pengembangan lebih lanjut untuk metode yang telah dibuat.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner. Dari hasil pengujian diperoleh 23 atribut yang valid dan reliabel yang akan diolah menggunakan metode *Fuzzy-Servqual* dan Indeks PGCV. atribut kuesioner yang telah valid tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. Atribut Kuesioner yang Valid dan Reliabel

Dimensi	Kode	Pernyataan
Tangible	A1	Kapasitas parkir yang mencukupi
	A2	Kebersihan dan kelayakan bangunan (cat bangunan tidak mengelupas, bentuk bangunan masih kokoh)
	A3	Kenyamanan ruang tunggu (ruangan bersih, ber AC, wangi dan tersedia minuman, permen, Koran dan televisi)
	A4	Kelengkapan fasilitas (toilet, kursi, musholla dan ruang untuk merokok)
	A5	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu yang memadai
Reliability	B1	Prosedur/sistem pengambilan klaim yang jelas
	B2	Kemudahan proses pencairan dana program yang diikuti oleh nasabah
	B3	Keakuratan dalam pencairan jumlah dana program nasabah sesuai dengan yang dijanjikan
	B4	Ketepatan dalam jadwal pencairan dana program nasabah sesuai dengan yang dijanjikan
Responsiveness	C1	Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan nasabah
	C2	Kesiagaan petugas untuk melayani nasabah
	C3	Kejelasan informasi mengenai program dan pelayanan yang ditawarkan oleh petugas
	C4	Pemahaman petugas <i>front liner</i> mengenai program dan layanan yang ditawarkan
	C5	Keseragaman penjelasan antara satu petugas dengan petugas yang lain
	C6	Kecepatan petugas dalam melayani nasabah
Assurance	D1	Keamanan kendaraan di area parkir
	D2	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani nasabah
	D3	Adanya umpan balik dari petugas atas keluhan yang disampaikan oleh nasabah
	D4	Kerahasiaan data pribadi nasabah terjaga di arsip kantor
Empathy	E1	Penyampaian keluhan yang mudah
	E2	Kepedulian petugas terhadap setiap keluhan nasabah
	E3	Petugas memberikan pelayanan yang sama ke nasabah tanpa memandang status sosial
	E4	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah

3.2 Fuzzy Servqual

Dalam tahap ini dilakukan fuzzifikasi dan defuzzifikasi untuk mendapatkan nilai berupa bilangan tegas. Proses fuzzifikasi dilakukan dengan menggunakan Persamaan 1, Persamaan 2 dan Persamaan 3 (Estrada, 2005)

$$a_i = \frac{(b_1 \times nj1) + (b_2 \times nj2) + (b_3 \times nj3) + \dots + (b_k \times njk)}{nj1 + nj2 + nj3 + \dots + njk} \quad (\text{Pers.1})$$

$$b_i = \frac{(b_1 \times nj1) + (b_2 \times nj2) + (b_3 \times nj3) + \dots + (b_k \times njk)}{nj1 + nj2 + nj3 + \dots + njk} \quad (\text{Pers.2})$$

$$c_i = \frac{(b_1 \times nj1) + (b_2 \times nj2) + (b_3 \times nj3) + \dots + (b_k \times njk)}{nj1 + nj2 + nj3 + \dots + njk} \quad (\text{Pers.3})$$

Sedangkan defuzzifikasi dilakukan dengan menggunakan Persamaan 4.

$$\text{Defuzzifikasi} = (a_i \times b_i \times c_i)^{1/3} \quad (\text{Pers.4})$$

Tabel 3. Fuzzifikasi dan Defuzzifikasi Persepsi

Kode Atribut	Fuzzifikasi			Defuzzifikasi
	a	B	c	
A1	6.17	6.33	6.09	6.195
A2	7.74	7.55	7.30	7.526
A3	7.85	7.23	7.62	7.558
A4	7.60	7.00	7.33	7.306
A5	7.88	7.00	7.64	7.495
B1	7.42	6.94	6.64	6.993
B2	7.56	7.10	6.75	7.126
B3	7.30	6.86	6.89	7.011
B4	7.22	6.75	7.00	6.987
C1	4.80	5.31	5.05	5.05
C2	7.83	6.85	7.91	7.51
C3	7.84	7.54	7.73	7.70
C4	7.68	7.21	6.92	7.262
C5	7.68	7.11	7.53	7.435
C6	7.66	7.36	7.43	7.479
D1	5.94	5.98	6.30	6.068
D2	7.43	7.28	7.33	7.347
D3	7.13	7.11	7.30	7.377
D4	7.88	7.20	7.89	7.648
E1	7.45	6.81	7.24	7.16
E2	7.71	6.94	7.48	7.367
E3	7.72	7.56	7.89	7.719
E4	7.75	7.83	7.89	7.82

Dari hasil perhitungan fuzzy tingkat persepsi diketahui nilai persepsi layanan tertinggi berada pada atribut E4 yaitu “petugas mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah”. Adapun nilai persepsinya sebesar 7.82. Untuk nilai persepsi layanan terendah berada pada atribut D1 yaitu “keamanan kendaraan di area parkir” dengan nilai persepsi sebesar 6.068. Selain pengolahan fuzzy untuk tingkat persepsi, dilakukan pula pada tingkat harapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Rekap hasil fuzzy untuk tingkat harapan disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Fuzzifikasi dan Defuzzifikasi Harapan

Kode Atribut	Fuzzifikasi			Defuzzifikasi
	a	b	c	
A1	8.00	9.00	8.00	8.319
A2	8.00	8.96	8.00	8.305
A3	8.00	9.00	8.00	8.319
A4	8.00	8.86	8.00	8.275
A5	8.00	8.91	8.00	8.292
B1	8.00	9.00	8.00	8.319
B2	8.00	9.00	8.00	8.319
B3	8.00	8.93	8.00	8.296
B4	8.00	8.96	8.00	8.307
C1	8.00	8.86	8.00	8.276
C2	8.00	8.95	8.00	8.304
C3	8.00	8.86	8.00	8.276
C4	8.00	8.96	8.00	8.305
C5	8.00	9.00	8.00	8.319
C6	8.00	8.96	8.00	8.305
D1	8.00	8.97	8.00	8.308
D2	8.00	9.00	8.00	8.319
D3	8.00	8.86	8.00	8.276
D4	8.00	8.78	8.00	8.25
E1	8.00	8.45	8.00	8.146
E2	8.00	8.95	8.00	8.302
E3	8.00	8.92	8.00	8.294
E4	8.00	8.65	8.00	8.21

Dari hasil perhitungan fuzzy tingkat harapan diketahui nilai harapan layanan tertinggi berada pada enam atribut yang memiliki nilai fuzzy harapan yang sama sebesar 8.319 yaitu A1 “kapasitas parkir yang mencukupi”, A3 “kenyamanan ruang tunggu (ruangan bersih, berAC, wangi dan tersedia minuman, permen, Koran dan televisi)”, B1 “prosedur/system pengambilan klaim yang jelas”, B2 “kemudahan proses pencairan dana program yang diikuti oleh nasabah”, C5 “keseragaman penjelasan antara satu petugas dengan petugas yang lain” dan D2 “kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani nasabah.” Untuk nilai fuzzy harapan layanan terendah berada pada atribut E1 yaitu “penyampaian keluhan yang mudah” dengan nilai fuzzy sebesar 8.146.

Hasil proses defuzzifikasi adalah bilangan tegas (*crisp number*) yang mewakili nilai pada masing-masing atribut. Selanjutnya bilangan tegas tersebut digunakan untuk menghitung gap tipe 5 yaitu gap persepsi pelanggan. Gap ini menunjukkan selisih antara tingkat kepentingan atau nilai harapan/ekspektasi dan tingkat kepuasan atau nilai persepsi terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Hasil perhitungan gap dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekap Gap Tipe 5

Kode Atribut	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Gap
A1	6.195	8.319	-2.124
A2	7.526	8.305	-0.779
A3	7.558	8.319	-0.761
A4	7.306	8.275	-0.970
A5	7.495	8.292	-0.796
B1	6.993	8.319	-1.326
B2	7.126	8.319	-1.192
B3	7.30	8.296	-1.285
B4	7.22	8.307	-1.320
C1	4.80	8.276	-0.849
C2	7.83	8.304	-0.905
C3	7.84	8.276	-0.909
C4	7.68	8.305	-1.043
C5	7.68	8.319	-0.884
C6	7.66	8.305	-0.826
D1	5.94	8.308	-1.969
D2	7.43	8.319	-0.972
D3	7.13	8.276	-0.900
D4	7.88	8.25	-0.601
E1	7.45	8.146	-0.986
E2	7.71	8.302	-0.936
E3	7.72	8.294	-0.575
E4	7.75	8.21	-0.390
Rata-rata			-1.022

Dari data yang disajikan pada Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata Gap Tipe 5 yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan yaitu sebesar -1.022. Hal ini dapat disimpulkan bahwa atribut pelayanan yang memiliki nilai gap diatas nilai rata-rata membutuhkan perhatian lebih dibanding atribut pelayanan lainnya. Atribut pelayanan yang memiliki nilai gap diatas nilai rata-rata dari yang tertinggi hingga terendah bisa dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Atribut yang Perlu Diperhatikan

No	Kode	Gap
1.	A1	-2.124
2.	D1	-1.969
3.	B1	-1.326
4.	B4	-1.320
5.	B3	-1.285
6.	B2	-1.192
7.	C4	-1.043

Setelah dilakukan analisis gap secara keseluruhan, dilakukan pula analisis gap per dimensi untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki berdasarkan dimensi service quality yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Hasil analisis gap fuzzy per dimensi disajikan dalam Tabel 7.

Tabel 7. Gap Layanan Berdasarkan Dimensi Servqual

No	Atribut	Defuzzifikasi		GAP
		Persepsi	Harapan	
1	A1	6.195016	8.318573	-2.12356
2	A2	7.526324	8.305157	-0.77883
3	A3	7.557518	8.318573	-0.76105
4	A4	7.305523	8.275363	-0.96984
5	A5	7.495363	8.291698	-0.79633
Rata-rata				-1.08592
6	B1	6.993051	8.318573	-1.32552
7	B2	7.126192	8.318573	-1.19238
8	B3	7.011116	8.296107	-1.28499
9	B4	6.986716	8.306707	-1.31999
Rata-rata				-1.28072
10	C1	7.427006	8.27635	-0.84934
11	C2	7.399168	8.304219	-0.90505
12	C3	7.367251	8.27635	-0.9091
13	C4	7.262201	8.305443	-1.04324
14	C5	7.435019	8.318573	-0.88355
15	C6	7.478686	8.305157	-0.82647
Rata-rata				-0.90279
16	D1	6.339432	8.308291	-1.96886
17	D2	7.346879	8.318573	-0.97169
18	D3	7.376554	8.27635	-0.8998
19	D4	7.648377	8.249543	-0.60117
Rata-rata				-1.11038
20	E1	7.15999	8.145878	-0.98589
21	E2	7.366783	8.302327	-0.93554
22	E3	7.719048	8.293854	-0.57481
23	E4	7.819854	8.209572	-0.38972
Rata-rata				-0.72149

Dari Tabel 7 yang menyajikan data selisih gap tertinggi berdasarkan lima dimensi *service quality*, dapat diketahui bahwa nilai gap per dimensi tertinggi dimiliki oleh dimensi *tangible* yaitu atribut A1 dengan selisih nilai sebesar -2.12356 dan nilai gap per dimensi terendah dimiliki oleh dimensi *empathy* yaitu atribut E1 dengan selisih nilai sebesar -0.98589.

3.3 Analisis Indeks PGCV

Dari pengolahan data menggunakan indeks PGCV, dapat diketahui penentuan prioritas untuk melakukan perbaikan pelayanan. Proses perhitungan indeks PGCV dilakukan dengan menggunakan Persamaan 5, Persamaan 6 dan Persamaan 7. (Hom, 1977)

$$ACV = I \times P \quad (\text{Pers. 5})$$

$$UDCV = P_{max} \times I \quad (\text{Pers. 6})$$

$$PGCV = UDCV - ACV \quad (\text{Pers. 7})$$

Tabel 8. Perhitungan Indeks PGCV

Atribut	Rata-rata		P max	ACV	UD CV	PG CV
	x	Y				
A1	6.24	8.53	9	53.23	76.77	23.54
A2	7.58	8.44	9	63.98	75.96	11.98
A3	7.57	8.37	9	63.36	75.33	11.97
A4	7.35	8.37	9	61.52	75.33	13.81
A5	7.6	8.42	9	63.99	75.78	11.79
B1	7.04	8.51	9	59.91	76.59	16.68
B2	7.18	8.45	9	60.67	76.05	15.38
B3	7.04	8.5	9	59.84	76.50	16.66
B4	6.98	8.52	9	59.47	76.68	17.21
C1	7.42	8.34	9	61.88	75.06	13.18
C2	7.41	8.41	9	62.32	75.69	13.37
C3	7.37	8.4	9	61.91	75.60	13.69
C4	7.32	8.45	9	61.85	76.05	14.20
C5	7.43	8.44	9	62.71	75.96	13.25
C6	7.46	8.44	9	62.96	75.96	13.00
D1	6.03	8.59	9	51.80	77.31	25.51
D2	7.36	8.35	9	61.46	75.15	13.69
D3	7.43	8.38	9	62.26	75.42	13.16
D4	7.77	8.32	9	64.65	74.88	10.23
E1	7.12	8.33	9	59.31	74.97	15.66
E2	7.4	8.36	9	61.86	75.24	13.38
E3	7.72	8.44	9	65.16	75.96	10.80
E4	7.83	8.29	9	64.91	74.61	9.70

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai rata-rata Indeks PGCV yang dijadikan sebagai batas untuk menentukan atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki dengan yang tidak perlu diperbaiki kualitas pelayanannya yaitu sebesar 14.43. Atribut pelayanan yang memiliki nilai yang berada diatas nilai rata-rata merupakan atribut layanan yang paling kritis yang harus diperhatikan untuk segera dilakukan perbaikan pelayanan.

Tabel 9. Pelayanan yang Berpotensi Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Rank	Kode	Nilai Indeks PGCV
1	D1	25.51
2	A1	23.54
3	B4	17.21
4	B1	16.68
5	B3	16.66
6	E1	15.66
7	B2	15.38

3.5 Analisa Pembahasan

3.5.1 GAP Fuzzy Servqual

Hasil dari pengolahan kemudian dianalisa dengan membandingkan hasil dari pengolahan dengan kondisi riil yang ada pada perusahaan.

1. Dari selisih gap dimensi kualitas pelayanan, dimensi *reliability* menempati peringkat pertama dengan selisih gap yang paling

besar yaitu -1.28072. Hal ini menunjukkan bahwa atribut layanan yang termasuk dalam dimensi *reliability* merupakan layanan yang paling besar selisihnya antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap suatu layanan yang diberikan. Dari selisih gap dimensi kualitas pelayanan yang disajikan pada Tabel 7, diperoleh nilai atribut tertinggi yang dimiliki oleh masing-masing dimensi berdasarkan urutan nilai gap dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

a. *Reliability*

Layanan yang perlu diperhatikan pada dimensi *reliability* adalah layanan terkait dengan prosedur/system pengambilan klaim yang jelas dengan nilai gap sebesar -1.32552. Dalam pengambilan klaim, diperlukan persyaratan-persyaratan yang harus dibawa dan dilengkapi oleh nasabah. Persyaratan untuk mengambil klaim ini sendiri ditempel di samping pintu masuk kantor BPJS Ketenagakerjaan. Namun, dari hasil penyebaran kuesioner, sebagian besar nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan ini.

Hal ini kemungkinan disebabkan oleh pemahaman nasabah yang kurang terhadap persyaratan-persyaratan tersebut sehingga pada saat mengajukan klaim, pengajuannya ditolak dengan alasan berkas yang tidak lengkap yang mengharuskan nasabah datang lagi di lain waktu untuk melengkapi berkasnya terlebih dahulu. Selain itu, ada beberapa kasus dimana adanya kesalahan pada sistem, contohnya pada sistem perusahaan dimana nasabah bekerja, kepesertaannya sudah dinonaktifkan namun di sistem BPJS Ketenagakerjaan masih aktif dan ada beberapa kasus di mana satu identitas terdaftar di dua perusahaan yang berbeda sehingga klaimnya tidak bisa dicairkan atau klaimnya ditolak.

b. *Assurance*

Peringkat kedua ditempati oleh dimensi *assurance* dengan selisih gap yang paling besar yaitu -1.28072. Untuk dimensi ini, layanan yang perlu diperhatikan adalah keamanan kendaraan di area parkir dengan nilai gap sebesar -1.96886. Keamanan kendaraan di area parkir memiliki nilai gap tertinggi kedua dalam perhitungan gap fuzzy yang

menunjukkan bahwa layanan yang dirasakan oleh nasabah masih jauh dari kata memuaskan.

Dari hasil pengamatan, area parkir hanya dilengkapi dengan satu CCTV, yaitu didekat pintu keluar, sehingga tidak semua kendaraan dapat diamati oleh kamera CCTV. BPJS Ketenagakerjaan hanya mengandalkan CCTV tersebut sebagai sistem keamanan di area parkir. Hal ini membuat beberapa nasabah mengatakan bahwa mereka cukup gelisah dengan keamanan kendaraan beserta helmnya, bahkan ada beberapa nasabah yang membawa helmnya masuk ke dalam ruang tunggu karena takut hilang.

c. *Tangible*

Dimensi yang menempati peringkat ketiga adalah *tangible* dengan nilai gap sebesar -1.08592. Layanan yang harus mendapat perhatian pada dimensi ini adalah kapasitas parkir yang mencukupi dengan nilai gap sebesar -2.12356. Berdasarkan wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan ketika menyebarkan kuesioner, hampir semua nasabah mengeluhkan kapasitas parkir yang kurang memadai. Terlebih pada waktu tertentu seperti pada awal bulan, area parkir yang disediakan tidak mencukupi sehingga beberapa kendaraan diparkir di luar area parkir. Selain mengganggu kenyamanan, keamanan dari kendaraan yang diparkir pun tidak terjamin.

d. *Responsiveness*

Dimensi selanjutnya yang menempati peringkat keempat adalah dimensi *responsiveness* dengan nilai gap sebesar -0.90279. Layanan yang perlu mendapat perhatian pada dimensi ini adalah layanan pemahaman petugas *front liner* mengenai program dan layanan yang ditawarkan dengan nilai gap sebesar -1.043. Pemahaman yang baik dari petugas *front liner* terhadap program dan pelayanan yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan memang sudah seharusnya dimiliki oleh masing-masing petugas *front liner*, karena dalam praktiknya, petugas *front liner* lah yang paling sering ditemui oleh nasabah dibanding karyawan lainnya. Dari hasil wawancara dengan nasabah ketika menyebarkan kuesioner, cukup banyak

yang berpendapat bahwa petugas *front liner* BPJS Ketenagakerjaan kurang bisa menjelaskan mengenai suatu hal ketika ada nasabah yang mengajukan pernyataan.

e. *Empathy*

Dimensi yang menempati peringkat terakhir adalah dimensi *empathy* dengan nilai gap sebesar -0.72149. Layanan yang perlu mendapatkan perhatian pada dimensi ini adalah layanan penyampaian keluhan yang mudah dengan nilai gap sebesar -0.98589. Selisih gap setiap layanan berdasarkan dimensi kualitas disajikan dalam tabel 4.17. Untuk layanan ini, mayoritas nasabah merasa belum pernah memberikan keluhan kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan.

Pihak manajemen BPJS Ketenagakerjaan menyatakan bahwa dulunya disediakan mesin untuk mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak, yaitu mesin *emotion indicator*, tombol hijau untuk menyatakan bahwa nasabah puas dan tombol merah untuk menyatakan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Namun mesin itu sudah ditiadakan karena dirasa kurang efektif dan sering dijadikan mainan oleh anak-anak. Untuk menggantikannya, diadakan survey kepuasan nasabah yang dilakukan setiap sebulan sekali. Namun, ketika peneliti meminta data keluhan nasabah untuk awal bulan Januari tahun 2014, pihak manajemen mengatakan tidak ada keluhan yang masuk. Setelah diteliti, BPJS Ketenagakerjaan pada kenyataannya tidak melakukan survey secara berkala satu bulan sekali, namun beberapa bulan sekali.

3.5.2 Indeks PGCV

Dari hasil tahapan pengolahan Indeks PGCV yaitu menghitung nilai ACV terlebih dahulu dilanjutkan dengan mencari nilai UDCV lalu yang terakhir perhitungan PGCV yaitu dengan mengurangi nilai UDCV dengan ACV. Atribut pelayanan yang memiliki nilai yang berada diatas nilai rata-rata merupakan atribut layanan yang paling kritis yang harus diperhatikan untuk segera dilakukan perbaikan pelayanan. Tujuh atribut layanan yang memiliki nilai Indeks PGCV diatas nilai rata-rata disajikan dalam Tabel 10.

Tabel 10. Atribut yang Diprioritaskan Untuk Diperbaiki

Rank	Indeks PGCV	Kode	Atribut
1	1.109	D1	Keamanan kendaraan di area parkir
2	1.024	A1	Kapasitas parkir yang mencukupi
3	0.748	B4	Ketepatan dalam jadwal pencairan dana program nasabah sesuai dengan yang dijanjikan
4	0.725	B1	Prosedur/sistem pengambilan klaim yang jelas
5	0.724	B3	Keakuratan dalam pencairan jumlah dana program nasabah sesuai dengan yang dijanjikan
6	0.681	E1	Penyampaian keluhan yang mudah
7	0.669	B2	Kemudahan proses pencairan dana program yang diikuti oleh nasabah

Dari data yang disajikan pada Tabel 4.20, terdapat tujuh atribut yang perlu dijadikan prioritas perbaikan. Dari ketujuh atribut tersebut terdapat empat atribut yang juga dimiliki oleh hasil analisa gap dan penjelasan mengenai penyebab sudah dibahas dalam sub bab sebelumnya. Keempat atribut tersebut adalah D1, A1, B1 dan E1. Berikut adalah penjelasan mengenai atribut B4, B3 dan B2.

1. Atribut B4 “Ketepatan dalam jadwal pencairan dana program nasabah sesuai dengan yang dijanjikan.”

Atribut B4 dengan layanan ketepatan dalam jadwal pencairan dana program nasabah sesuai dengan yang dijanjikan menduduki peringkat ketiga dengan nilai Indeks PGCV Terbobot sebesar 0.748. Mayoritas nasabah BPJS Ketenagakerjaan berpendapat bahwa jadwal pencairan dana program tidak tepat waktu. Kasus ini sering terjadi pada proses pencairan dana program Jaminan Hari Tua (JHT). Oleh petugas, dijanjikan bahwa pencairan dana akan otomatis masuk ke rekening nasabah dalam waktu maksimal 7x24 jam. Namun pada kenyataannya, banyak yang mengeluhkan bahwa setelah ditunggu selama 7x24 jam, dana program belum masuk juga. Hal ini menyebabkan nasabah

harus mendatangi kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk menanyakan kepastian kapan dana programnya cair.

2. Atribut B3 “Keakuratan dalam pencairan jumlah dana program nasabah sesuai dengan yang dijanjikan.”

Atribut B3 dengan layanan keakuratan dalam pencairan jumlah dana program nasabah sesuai dengan yang dijanjikan berada pada peringkat ke lima dengan nilai Indeks PGCV Terbobot sebesar 0.724. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pada saat menyebarkan kuesioner, beberapa nasabah mengatakan jumlah dana program yang dicairkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau diperkirakan sebelumnya. Menurut pengamatan dan wawancara dengan kepala bagian pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, banyaknya nasabah yang merasa kurang puas atas atribut pelayanan ini disebabkan kurangnya pemahaman terhadap program yang sedang diikuti.

3. Atribut B2 “Kemudahan proses pencairan pencairan dana program yang diikuti oleh nasabah.”

Atribut B2 dengan layanan kemudahan proses pencairan pencairan dana program yang diikuti oleh nasabah berada pada peringkat terakhir dengan nilai Indeks PGCV Terbobot sebesar 0.669. Kakunya peraturan yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan dirasa mayoritas nasabah agak berlebihan sehingga mengakibatkan nasabah kesulitan dalam mencairkan dana programnya dan ketidakseragaman penjelasan dari petugas juga terkadang membingungkan dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk mencairkan dana program.

3.6 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisa *Fuzzy-Servqual* dan Indeks PGCV, maka dilakukan pemilihan prioritas perbaikan beserta rekomendasi perbaikan. Data yang dibandingkan adalah atribut pelayanan yang memiliki nilai diatas nilai rata-rata hasil perhitungan Gap Tipe 5 dan Indeks PGCV. Tabel 10 berikut adalah perbandingan antara kedua hasil analisa:

Tabel 10.Perbandingan Ranking

Ranking	Atribut Gap	Atribut Indeks PGCV
1	A1	D1
2	D1	A1
3	B1	B4
4	B4	B1
5	B3	B3
6	B2	E1
7	C4	B2

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 10 dapat diketahui bahwa setiap metode yang digunakan memiliki usulan perbaikan atribut yang berbeda. Dari hasil analisa, didapat enam atribut sama yang pada kedua metode yaitu D1, A1, B4, B1, B3 dan B2. Selain itu, ada dua atribut yang hanya diusulkan oleh salah satu metode yang digunakan, yaitu atribut C4 dan E1. Namun, meskipun kedua atribut tersebut hanya diusulkan oleh salah satu dari metode yang digunakan, keduanya tetap perlu diperhatikan untuk perbaikan.

Penentuan prioritas perbaikan dilakukan dengan cara *brainstorming* bersama Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang. Cara ini dipilih karena pihak manajemen lebih mengetahui pelayanan mana yang perlu diperbaiki terlebih dahulu terkait dengan pertimbangan mengenai pelayanan utama dan pelayanan pendukung. Dari hasil *brainstorming*, didapatkan urutan prioritas seperti yang tersaji pada Tabel 11.

Tabel 11.Prioritas Perbaikan

PRIORITAS	ATRIBUT
1	B3
2	B4
3	B2
4	B1
5	C4
6	E1
7	D1
8	A1

Berdasarkan prioritas perbaikan, dapat disusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Berikut adalah rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan BPJS Ketenagakerjaan sebagai referensi untuk memperbaiki kualitas pelayanannya:

1. Atribut B3 “Keakuratan dalam pencairan jumlah dana program nasabah sesuai dengan yang dijanjikan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pada saat menyebarkan kuesioner, beberapa nasabah mengatakan jumlah dana program yang dicairkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau diperkirakan sebelumnya. Sebaiknya, BPJS Ketenagakerjaan melakukan sosialisasi mengenai program-program yang dimiliki agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pihak nasabah terhadap sistem yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan. Contohnya dengan menyertakan keterangan yang lengkap dalam brosur yang diberikan pada nasabah ketika nasabah mendaftar menjadi anggota dari BPJS Ketenagakerjaan atau dengan membuat papan pengumuman yang berisi mengenai program-program yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan lengkap dengan manfaat dan jumlah dana yang akan diperoleh oleh nasabah apabila mengikuti program tersebut.

Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan perlu menyajikan data tabungan SJHT dengan lengkap meliputi jumlah tabungan yang akurat, nasabah pemilik tabungan yang tepat dan besar bunga yang diterima oleh nasabah. Hal ini dilakukan agar nasabah menerima informasi yang lengkap dan jelas mengenai jumlah dana program yang diikuti.

2. Atribut B4 “Ketepatan dalam jadwal pencairan dana program nasabah sesuai dengan yang dijanjikan”

Mayoritas nasabah mengatakan bahwa pencairan dana program yang diikuti nasabah sering tidak sesuai dengan jadwal yang dijanjikan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Sebaiknya, BPJS Ketenagakerjaan mengadakan evaluasi terhadap kinerja dari BPJS Ketenagakerjaan sendiri karena sebenarnya sudah ada *standard operation* yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor PER-12/MEN/VI/2007 mengenai petunjuk teknis pendaftaran kepesertaan, pembayaran iuran, pembayaran santunan dan jaminan sosial tenaga kerja. BPJS Ketenagakerjaan perlu meneliti lagi *standard operation* yang dimiliki apakah telah sesuai dengan yang telah diimplementasikan selama ini oleh petugas. Dengan ini, diharapkan BPJS Ketenagakerjaan dapat memaksimalkan kinerja dari pelayanannya dengan mengacu pada *standard operation* yang telah dimiliki.

3. Atribut B2 “Kemudahan proses pencairan dana program yang diikuti oleh nasabah”

Kakunya peraturan yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan dirasa mayoritas nasabah agak berlebihan sehingga mengakibatkan nasabah kesulitan dalam mencairkan dana programnya dan ketidakseragaman penjelasan dari petugas juga terkadang membingungkan dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk mencairkan dana program. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan penempatan orang yang tepat untuk melakukan seleksi berkas, seperti misalnya ijazah dan surat nikah tidak perlu dilampirkan apabila yang mengurus adalah langsung nasabah yang bersangkutan, bukan diwakilkan, karena sudah tertera KTP sebagai identitas dari nasabah, namun petugas juga tetap meminta sebagai syarat kelengkapan. Selain itu, diperlukan pula sosialisasi dari BPJS Ketenagakerjaan terhadap nasabah mengenai ketentuan dasar dari syarat pengambilan dana program JHT. Hal ini dapat dilakukan dengan mencantumkan keterangan tersebut di persyaratan yang ditempel di samping pintu masuk agar nasabah tidak perlu bertanya lagi kepada petugas.

4. Atribut B1 “Prosedur / sistem pengambilan klaim yang jelas”

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, sebagian besar nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan prosedur/sistem pengambilan klaim yang jelas. Hal ini bisa disebabkan oleh banyak factor yaitu, kurangnya pemahaman nasabah mengenai prosedur yang telah ditetapkan, adanya kesalahpahaman antara perusahaan di mana nasabah tersebut terdaftar dengan BPJS Ketenagakerjaan, kesalahan sistem dan persyaratan yang kurang jelas dari pihak BPJS Ketenagakerjaan. Untuk mengatasi hal ini, sebaiknya dilakukan sosialisasi terhadap nasabah dan perusahaan-perusahaan yang mendaftarkan pekerjanya sebagai nasabah BPJS Ketenagakerjaan sehingga nasabah mengerti dan paham mengenai prosedur/system pengambilan klaim serta mengevaluasi sistem *online* agar tidak terjadi *miscommunication* dan kesalahan data antara BPJS Ketenagakerjaan dengan perusahaan-perusahaan yang menjadi nasabah BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan juga sebaiknya memaksimalkan sosialisasi mengenai

layanan *customer service* via telepon agar memudahkan nasabah untuk menanyakan persyaratan atau menanyakan solusi yang sedang dihadapi via telepon sehingga nasabah tidak perlu mengantri hanya untuk bertanya mengenai prosedur untuk pengambilan klaim atau permasalahan lainnya. Selain itu, sebaiknya BPJS Ketenagakerjaan membuat papan pengumuman yang diletakkan di samping pintu masuk dengan penataan yang memudahkan nasabah untuk membacanya dan penjelasan yang lebih jelas serta terperinci. Dengan demikian diharapkan dapat meminimalisir terjadinya penolakan klaim akibat tidak lengkapnya berkas yang dibawa oleh nasabah dan kesalahan sistem *online* sehingga nasabah lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

5. Atribut C4 “Petugas *front liner* paham dan mengerti mengenai program dan pelayanan yang ditawarkan.”

Pemahaman yang baik dari petugas *front liner* terhadap program dan pelayanan yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan memang sudah seharusnya dimiliki oleh masing-masing petugas *front liner*, karena dalam praktiknya, petugas *front liner* lah yang paling sering ditemui oleh nasabah dibanding karyawan lainnya. Dari hasil wawancara dengan nasabah ketika menyebarkan kuesioner, cukup banyak yang berpendapat bahwa petugas *front liner* BPJS Ketenagakerjaan kurang bisa menjelaskan mengenai suatu hal ketika ada nasabah yang mengajukan pernyataan serta penjelasan yang tidak sama antara petugas satu dengan yang lainnya.

Perbaikan yang dapat dilakukan yaitu dengan memaksimalkan pelatihan yang diberikan sebelum menjadi petugas tetap dan mengevaluasi kinerja serta pengetahuan dari petugas *front liner* secara berkala. Hal ini dilakukan agar masing-masing petugas memiliki pengetahuan yang sama mengenai program-program yang dimiliki oleh perusahaan dan mampu menyampaikannya dengan baik kepada nasabah.

6. Atribut E1 “Penyampaian keluhan yang mudah”

Untuk layanan ini, mayoritas nasabah merasa belum pernah memberikan keluhan kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan. Namun, hal ini tidak dapat dijadikan alas

anbagi pihak BPJS Ketenagakerjaan untuk tidak melakukan perbaikan pada kualitas pelayanannya. Perbaikan yang dapat dilakukan yaitu dengan menyediakan kotak kritik dan saran dan meminta nasabah mengisi lembar kritik dan saran sebelum meninggalkan kantor BPJS Ketenagakerjaan serta memberitahukan nasabah bahwa saran dan kritik merupakan hal yang sangat dihargai oleh BPJS Ketenagakerjaan. Dengan demikian nasabah akan merasa senang bila suaranya dapat didengar. Selain itu, dengan mendengar dan menghargai suara nasabah dapat menjadi nilai tambah untuk BPJS Ketenagakerjaan di mata nasabah sebagai tempat yang ramah dan mau membangun diri.

7. Atribut D1 “Keamanan kendaraan di area parkir”

Tidak adanya petugas yang menjaga area parkir menyebabkan keamanan kendaraan dirasa kurang oleh mayoritas nasabah. Sebaiknya BPJS Ketenagakerjaan mempekerjakan petugas minimal satu orang untuk mengawasi area parkir serta menambah jumlah kamera CCTV yang saat ini hanya berjumlah satu buah sehingga semua area parkir bisa diawasi oleh petugas. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga perlu menambah petugas *security* untuk ditempatkan di pos satpam, karena selama ini petugas *security* yang sudah ada merangkap sebagai petugas penjaga pintu yang mengatur antrian nasabah sehingga pos satpam seringkali dalam keadaan kosong tanpa petugas.

8. Atribut A1 “Kapasitas parkir yang mencukupi”

Area parkir oleh BPJS Ketenagakerjaan ini berbentuk dua baris dengan baris pertama sepanjang 8 meter dan baris kedua sepanjang 11.6 meter hanya mampu menampung sebanyak maksimal 40 motor dirasa kurang oleh nasabah. Pada awal bulan, rentang waktu antara tanggal 1 sampai dengan tanggal 10, nasabah yang datang bisa mencapai 90 orang perharinya dan nasabah yang membawa motor sebanyak 80% dan sisanya menggunakan angkutan umum dan mobil pribadi. Dari hasil penelitian selama tiga hari berturut-turut, kedatangan nasabah lebih ramai di pagi hari yaitu pukul 8 pagi sampai 12 siang, dengan rata-rata motor yang diparkir sebanyak 59 motor.

Dengan kapasitas parkir yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan saat ini, tentu saja tidak bisa memenuhi kebutuhan parkir nasabah. Untuk mengatasi hal ini, sebaiknya pihak manajemen harus memaksimalkan penggunaan lahan kosong dibelakang gedung kantor BPJS Ketenagakerjaan. Lahan kosong seluas 10.5m x 7.5m yang saat ini digunakan sebagai tempat penumpukan kayu sisa renovasi kantor, sebaiknya dimanfaatkan sebagai perluasan lahan parkir untuk nasabah. Dengan dilakukannya hal ini, diharapkan nasabah tidak kebingungan saat memarkir kendaraannya karena kapasitas yang disediakan sudah memadai kebutuhan parkir nasabah.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini bisa dilihat dari nilai antara persepsi dan harapan untuk semua atribut adalah negative, dengan nilai rata-rata sebesar -1.022.
2. Dari hasil indeks PGCV terbobot diperoleh tujuh atribut layanan yang paling kritis dan harus diperhatikan untuk segera dilakukan perbaikan karena berpotensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang, yaitu:
 - a. Keamanan kendaraan di area parkir
 - b. Kapasitas parkir yang mencukupi
 - c. Ketepatan dalam jadwal pencairan dana program nasabah sesuai dengan yang dijanjikan
 - d. Prosedur/sistem pengambilan klaim yang jelas
 - e. Keakuratan dalam pencairan jumlah dana program nasabah sesuai dengan yang dijanjikan
 - f. Penyampaian keluhan yang mudah
 - g. Kemudahan proses pencairan dana program yang diikuti oleh nasabah
3. Berdasarkan perbandingan dari ketiga hasil analisa, didapatkan prioritas perbaikan layanan beserta rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan. Berikut adalah rekomendasi perbaikan yang disusun berdasarkan prioritas yang telah didapat:

- a. Menambah petugas keamanan untuk mengawasi area parkir, menambah CCTV agar semua lahan parkir bisa diawasi melalui monitor pengawas, menambah petugas keamanan untuk ditempatkan di pos satpam.
- b. Memperluas kapasitas parkir motor untuk nasabah dengan memanfaatkan lahan kosong dibelakang gedung kantor
- c. Memaksimalkan pelatihan petugas dan mengevaluasi sistem serta kinerja petugas agar sesuai dengan *standard operation* yang telah ditetapkan.
- d. Mengevaluasi dan memperbaharui sistem *online* untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya salah paham antara BPJS Ketenagakerjaan dan perusahaan di mana nasabah bekerja.
- e. Melakukan sosialisasi mengenai prosedur/sistem pengambilan klaim dan juga mengenai program-program yang dimiliki secara lengkap, jelas dan terperinci kepada nasabah.
- f. Membuat papan pengumuman berisikan keterangan mengenai persyaratan untuk pengambilan klaim dan program-program yang ditawarkan oleh nasabah dengan bahasa yang mudah dipahami.
- g. Memaksimalkan layanan *customer service* via telepon untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- h. Menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan nasabah dan melakukan survey nasabah secara berkala sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Kusumadewi, Sri, (2004). *Fuzzy Logic*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1990). *Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Daftar Pustaka

Estrada, Okta Trisa, (2005). *Aplikasi QFD – Fuzzy dalam Perancangan Rumah Kualitas Sebagai Indikator Perbaikan Kualitas Tublar Lamp Di PT. Matsushita Lighting Indonesia*. Malang: Universitas Muhammadiyah.

Hadiputra, Darmawan, (2012). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Fuzzy-Servqual dan Index Potential Gain Customer Value*. Bandung: Universitas Widyatama.

Hom, Williard C, (1997). “Make Customer Service Analysis A Little Easier with the PGCV Index”. *Quality Progress Magazine*, March, pp 89-93.