

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Utara, menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna. Dimana penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh tersebut. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden, dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil uji analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa setiap uji yang dilakukan memiliki relevansi untuk mendapatkan hasil yang dapat dipercaya dengan hasil uji yang signifikan berdasarkan output yang dihasilkan melalui bantuan program statistik *IBM SPSS Statistics 27, 2025* pada setiap uji yang telah dilakukan.

Berdasarkan dari penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya oleh penulis mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Jakarta Utara dapat disimpulkan dari hasil Uji Parsial (*t-Test*) yang telah dilakukan. Didapatkan nilai $t\text{-hitung} (17,219) > t\text{-table} (1,984)$. Maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Jakarta Utara.

Besarnya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Jakarta Utara mencapai 75,2%, sedangkan sisanya yaitu 24,8% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan yang baik, yang meliputi dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, memberikan kontribusi secara langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna. Yang dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna merasa lebih puas ketika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Meskipun tingkat kepuasan pengguna saat ini berada dalam kategori baik, namun masih ada ruang untuk

perbaikan pada aspek komunikasi dan pemahaman kebutuhan pengguna BPJS Ketenagakerjaan.

Maka dari itu, BPJS Ketenagakerjaan harus lebih proaktif dalam mengidentifikasi kebutuhan spesifik pengguna dan meningkatkan kualitas komunikasi, baik secara langsung maupun melalui media informasi yang tersedia. Upaya ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan tambahan kepada petugas layanan agar lebih peka terhadap kebutuhan pengguna serta memastikan bahwa informasi yang disampaikan mudah dipahami dan relevan. Selain itu, pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi juga dapat menjadi solusi untuk mempercepat respons terhadap keluhan atau pertanyaan pengguna, sehingga pengguna merasa lebih diperhatikan dan dihargai. Hal ini tentunya akan berdampak positif pada tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyedia layanan jaminan sosial.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, berikut saran terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Jakarta Utara:

- **Peningkatan Daya Tanggap**
BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan daya tanggap terhadap keluhan dan permintaan pengguna dengan memberikan pelatihan intensif kepada karyawan mengenai cara menangani keluhan dengan cepat dan efektif.
- **Peningkatan Jaminan Layanan**
BPJS Ketenagakerjaan harus memastikan bahwa semua prosedur dan standar operasional dilaksanakan secara konsisten. Penegakan disiplin terhadap waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan menjadi sangat penting.
- **Peningkatan Empati**
BPJS Ketenagakerjaan harus mengadakan pelatihan tentang keterampilan interpersonal dan komunikasi yang efektif untuk semua karyawan. Pelatihan ini harus berfokus pada pemahaman akan kebutuhan dan

kekhawatiran peserta dan bagaimana memberikan perhatian lebih dalam setiap interaksi. Dengan menciptakan lingkungan yang ramah dan responsif, diharapkan pengguna akan merasa lebih dihargai dan nyaman ketika berinteraksi dengan petugas.

