

## PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DENGAN METODE FUZZY-SERVQUAL DAN INDEX PGCV (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Perintis Brebes)

**Muhammad Khafid<sup>1</sup>, Andri Widiyanto<sup>2</sup>**

Email: muhammadkhafid91@gmail.com

<sup>1,2</sup> D-III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Jln. Mataram No.09 Tegal Telp/Fax (0283) 352000

### Abstrak

Metode *Fuzzy-Servqual* dan *Index Potential Gain Costumer Value* (PGCV) untuk analisis terkait prioritas layanan yang diutamakan untuk peningkatan pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi peserta terhadap layanan yang diberikan, variabel layanan yang perlu mendapatkan prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan dan usaha perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan dengan metode *Fuzzy-Servqual*, diketahui bahwa dimensi *tangible* memiliki nilai persepsi dan ekspektasi sebesar 0.6638 dan 0.7298 serta memiliki selisih gap sebesar -0.0660, dimensi *reliability* memiliki nilai persepsi dan ekspektasi sebesar 0.6773 dan 0.7469 serta memiliki gap sebesar -0.0696, dimensi *responsiveness* memiliki nilai persepsi dan ekspektasi 0.6720 dan 0.7113 dengan gap sebesar -0.0393, dimensi *assurance* memiliki nilai persepsi dan ekspektasi 0.6667 dan 0.7367 serta memiliki gap sebesar -0.0700, dan dimensi *emphaty* memiliki nilai persepsi dan ekspektasi sebesar 0.6848 dan 0.5616 dengan gap sebesar 0.1232. Dari hasil keseluruhan, diperoleh nilai *Servqual* persepsi dan ekspektasi sebesar 0.6729 dan 0.6973 dengan gap sebesar -0.0243. Kesimpulannya penelitian dapat disimpulkan bahwa nilai gap *servqual* yang negatif ini dapat diartikan secara keseluruhan, layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan masih dibawah harapan peserta.

**Kata kunci:** *fuzzy-servqual, index PGCV, BPJS Ketenagakerjaan*

### 1. Pendahuluan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat, sesuai dengan kondisi dan kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal. Sesuai amanat Undang-undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 2 yang berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan".<sup>[1]</sup> BPJS Ketenagakerjaan Cabang Perintis Brebes dalam melakukan pelayanan hanya berdasarkan prosedur dari pihak manajemen pusat. Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau tidak

dengan keinginan dan kebutuhan peserta maupun calon peserta, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Perintis Brebes perlu melakukan evaluasi mengenai kualitas pelayanan yang sudah ada. Namun pelayanan yang diberikan belumlah dinilai tepat sasaran apabila peserta yang menerima layanan tersebut belum diketahui puas atau tidaknya. Dengan mengukur persepsi dan ekspektasi pelanggan, baru dapat diketahui apakah suatu layanan sudah memenuhi harapan pelanggan dan membuat pelanggan tersebut puas. Selain itu dengan pengukuran kualitas layanan dapat dibuat langkah-langkah perbaikan layanan untuk meningkatkan atau menyesuaikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat beragam cara yang bisa dilakukan. Salah satu cara yang umum adalah menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*). Metode *Servqual* digunakan untuk membandingkan persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap

layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa. Metode ini mengelompokkan berbagai atribut jasa atau barang ke dalam lima dimensi kualitas yang terdiri dari *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness* Dan *Assurance*.<sup>[2]</sup> Penggunaan *Fuzzy-Servqual* ini bertujuan untuk memperakurat pengelompokan kategori kualitas dan mentoleransi kerancuan yang umumnya timbul bila menggunakan himpunan *crisp*.<sup>[3]</sup> Selain itu untuk mengetahui prioritas layanan yang dapat dibenahi berdasarkan pernyataan yang telah dibuat, digunakan metode index PGCV (*Potential Gain Customer Value*) untuk dilakukan analisis terkait prioritas layanan yang diutamakan untuk perbaikan. Dengan penelitian ini, perusahaan diharapkan dapat mempertimbangkan untuk menggunakan metode pengukuran dan analisis kualitas layanan tersebut guna menjadi salah satu alternatif untuk mengetahui dimensi layanan dan layanan yang penting bagi peserta. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Pembentukan BPJS menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Undang-Undang ini merupakan pelaksanaan dari Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mengamanatkan pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan transformasi kelembagaan PT Askes (Persero), PT Jamsostek (Persero), PT TASPEN (Persero) dan PT ASABRI (Persero) menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.<sup>[4]</sup> Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan yang sifatnya subyektif. Hasilnya akan berbeda tergantung kesan individu yang merasakan suatu produk baik berupa jasa maupun barang. Untuk mendefinisikan kepuasan pelanggan tidaklah dapat diartikan hanya dari satu referensi saja.<sup>[5]</sup> Sesuai dengan pembahasan

diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Peningkatan Kualitas Pelayanan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Dengan Metode Fuzzy-Servqual Dan Index PgcV (Studi Kasus Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Brebes)”.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Brebes yang beralamat di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 82 Brebes. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti untuk tujuan penelitian tersebut. Responden yang dipilih dalam penelitian adalah tamu yang datang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Brebes.

Jenis penelitian dalam penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif yaitu pencarian data dengan interpretasi yang tepat dan data kuantitatif adalah data yang bisa diselidiki secara langsung dan bisa dihitung dengan menggunakan alat ukur sederhana. Dengan kata lain, data kuantitatif merupakan tanda-tanda kebenaran (fakta) yang nyata dan dapat ditangkap oleh panca indera.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini uji Validitas, Reliabilitas, Pengintegrasian *fuzzy-servqual*, Defuzzyfikasi, Metode *successive interval - index* PGCV.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### a. Uji validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner dari hasil pengujian diperoleh 23 atribut yang valid dan reliable yang akan diolah menggunakan metode Fuzzy-Servqual dan Index PGCV.

### b. Fuzzy-Servqual

Dalam tahap ini dilakukan fuzzyfikasi dan defuzzyfikasi untuk mendapatkan nilai berupa bilangan tegas. Perhitungan fuzzyfikasi menggunakan metode OEM (Overall Effectiveness Measure).

$$OEM_i = (1/N) \times [(PM_i^j \times PI^1) + (PM_i^j \times PI^2) + \dots + (PM_i^j \times PI^n)]$$

Sedangkan defuzzyfikasi dilakukan dengan menggunakan rumus *Arithmetic Mean*.

$$\text{Defuzzyfikasi} = \frac{(a_i + b_i + c_i)}{3}$$

**Tabel 1.** Fuzzyfikasi dan Defuzzyfikasi Persepsi

Kode Atribut	Fuzzyfikasi			Defuzzyfikasi
	a	b	c	
A1	0,436	0,654	0,819	0,636
A2	0,452	0,670	0,867	0,663
A3	0,479	0,729	0,894	0,700
A4	0,399	0,649	0,846	0,631
A5	0,463	0,713	0,888	0,688
B1	0,463	0,681	0,856	0,667
B2	0,452	0,702	0,878	0,677
B3	0,447	0,691	0,867	0,668
B4	0,479	0,723	0,888	0,697
C1	0,473	0,686	0,835	0,665
C2	0,511	0,729	0,867	0,702
C3	0,489	0,707	0,872	0,690
C4	0,431	0,676	0,856	0,654
C5	0,436	0,649	0,835	0,640
C6	0,500	0,707	0,835	0,681
D1	0,511	0,761	0,910	0,727
D2	0,484	0,686	0,835	0,668
D3	0,383	0,596	0,803	0,594
D4	0,473	0,691	0,867	0,677
E1	0,489	0,739	0,899	0,709
E2	0,479	0,681	0,835	0,665
E3	0,505	0,718	0,862	0,695
E4	0,484	0,686	0,840	0,670

Dari hasil perhitungan *fuzzy* diketahui nilai persepsi layanan tertinggi berada pada atribut D1, layanan keamanan kendaraan di area parkir. Adapun nilai persepsinya sebesar 0.727. Kemudian nilai persepsi terendah berada pada pernyataan nomor D3 yaitu, adanya umpan balik dari petugas atas keluhan yang disampaikan oleh peserta dengan nilai persepsi 0.594. Setelah mengolah *fuzzy* persepsi peserta dilanjutkan pada tingkat ekspektasi peserta terhadap layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Rekap hasil *fuzzy* ekspektasi pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Fuzzyfikasi dan Defuzzyfikasi Ekspektasi

Kode Atribut	Fuzzyfikasi			Defuzzyfikasi
	a	b	c	
A1	0,532	0,750	0,878	0,720
A2	0,505	0,723	0,867	0,699
A3	0,521	0,771	0,904	0,732
A4	0,537	0,787	0,915	0,746
A5	0,543	0,793	0,920	0,752
B1	0,532	0,750	0,883	0,722
B2	0,543	0,793	0,915	0,750
B3	0,553	0,803	0,915	0,757
B4	0,564	0,803	0,910	0,759
C1	0,527	0,745	0,888	0,720
C2	0,511	0,729	0,878	0,706
C3	0,505	0,734	0,878	0,706
C4	0,473	0,723	0,878	0,691
C5	0,505	0,723	0,878	0,702
C6	0,564	0,782	0,883	0,743
D1	0,574	0,824	0,926	0,775
D2	0,569	0,787	0,888	0,748
D3	0,500	0,718	0,867	0,695
D4	0,543	0,761	0,883	0,729
E1	0,543	0,793	0,920	0,752
E2	0,028	0,017	0,020	0,021
E3	0,543	0,761	0,888	0,730
E4	0,559	0,777	0,894	0,743

Dari hasil perhitungan *fuzzy* tingkat ekspektasi pelanggan terhadap layanan berdasarkan pengolahan *fuzzy* diperoleh nilai ekspektasi layanan tertinggi pada atribut D1, layanan keamanan kendaraan di area parkir dengan nilai sebesar 0.775 dan nilai ekspektasi terendah berada pada atribut E2, kepedulian petugas terhadap setiap keluhan dengan nilai sebesar 0.021. Hasil proses defuzzyfikasi 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 3.

**Tabel 3.** Hasil Perhitungan Gap

Kode Atribut	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	GAP
A1	0,636	0,720	<b>-0,084</b>
A2	0,663	0,699	<b>-0,036</b>
A3	0,700	0,732	<b>-0,032</b>
A4	0,631	0,746	<b>-0,115</b>
A5	0,688	0,752	<b>-0,064</b>
B1	0,667	0,722	<b>-0,055</b>
B2	0,677	0,750	<b>-0,073</b>
B3	0,668	0,757	<b>-0,089</b>
B4	0,697	0,759	<b>-0,062</b>
C1	0,665	0,720	<b>-0,055</b>
C2	0,702	0,706	<b>-0,004</b>
C3	0,690	0,706	<b>-0,016</b>
C4	0,654	0,691	<b>-0,037</b>
C5	0,640	0,702	<b>-0,062</b>
C6	0,681	0,743	<b>-0,062</b>
D1	0,727	0,775	<b>-0,048</b>
D2	0,668	0,748	<b>-0,080</b>
D3	0,594	0,695	<b>-0,101</b>
D4	0,677	0,729	<b>-0,051</b>
E1	0,709	0,752	<b>-0,043</b>
E2	0,665	0,021	<b>0,644</b>
E3	0,695	0,730	<b>-0,035</b>
E4	0,670	0,743	<b>-0,073</b>

Dari output pengolahan gap yang merupakan hasil defuzzifikasi terlihat 23 pernyataan terkait dengan tingkat layanan, hanya 1 layanan yang memenuhi ekspektasi peserta pada atribut E2, layanan tersebut adalah kepedulian petugas terhadap setiap keluhan, dengan selisih gap sebesar 0,644. Nilai ini juga dapat disimpulkan bahwa kepedulian petugas terhadap setiap keluhan peserta telah melampaui harapan peserta terhadap layanan tersebut, sedangkan 22 pernyataan lainnya masih dinilai kurang dari apa yang diharapkan peserta untuk layanan yang diberikan Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Perintis Brebes karena gapnya bernilai negatif. Nilai gap yang negatif dapat diartikan bahwa layanan yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan peserta. Layanan paling besar selisih gapnya adalah kelengkapan fasilitas (toilet, kursi, mushola dan ruang untuk merokok) dengan nilai selisih sebesar -0.115. Setelah dilakukan analisis gap secara keseluruhan, dilakukan pula analisis gap per

dimensi. Hasilnya seperti pada tabel 4 berikut:

**Tabel 4.** Hasil analisis Gap fuzzy perdimensi

Dimensi	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Rank
Tangible	0.664	0.730	-0.0660	3
Reliability	0.677	0.747	-0.0696	4
Responsiveness	0.672	0.711	-0.0393	2
Asurance	0.667	0.737	-0.0700	5
Emphaty	0.685	0.562	0.1232	1
Rata-rata	0.673	0.697	-0.0243	

Dari selisih gap dimensi kualitas layanan, dimensi *emphaty* menempati peringkat pertama dengan selisih gap terbesar dengan nilai selisih 0.1232. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang termasuk dalam dimensi *emphaty* merupakan layanan yang paling besar selisihnya antara persepsi dan ekspektasi peserta terhadap suatu layanan. Adapun layanan yang harus mendapat perhatian pada dimensi *emphaty* ini adalah layanan tentang kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan baik, nilai gapnya sebesar -0.073. Peringkat kedua ditempati dimensi *responsiveness* dengan nilai gap sebesar -0.0393. Untuk dimensi *responsiveness* ini, layanan yang perlu mendapatkan perhatian adalah keseragaman penjelasan antara satu petugas dengan petugas lainnya dengan nilai gap sebesar -0.062. Peringkat ketiga ditempati dimensi *tangible* dengan nilai gap -0.0660. Layanan yang harus mendapat perhatian pada dimensi *tangible* adalah kelengkapan fasilitas (toilet, kursi, mushola dan ruang untuk merokok) dengan nilai gap sebesar -0,115. Selanjutnya yang menempati urutan peringkat keempat adalah dimensi *reliability* dengan nilai gap sebesar -0.0696 dan layanan yang harus diperhatikan di dimensi ini adalah keakuratan dalam pencairan dana program peserta sesuai dengan yang dijanjikan dengan nilai gap sebesar -0.089. Dan yang terakhir adalah dimensi *assurance* dengan nilai gap sebesar -0.0700. Layanan yang harus mendapat perhatian pada dimensi *assurance* yaitu umpan balik dari petugas atas keluhan yang disampaikan oleh peserta dengan nilai gap sebesar -0.101. Secara keseluruhan persepsi dan ekspektasi peserta berada di nilai 0.673 dan 0.697 dengan nilai gap sebesar -0.0243. Nilai gap yang negatif memiliki arti bahwa secara

keseluruhan layanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Brebes kepada pesertanya masih dibawah harapan.

c. Analisis Index PGCV

Untuk mengolah data yang diperoleh melalui kuesioner dengan menggunakan index PGCV, terlebih dahulu data tersebut harus dikonversi menjadi data dalam skala interval. Konversi data ini dilakukan dengan menggunakan bantuan software add-in excel msi. Dari hasil tahapan pengolahan Index PGCV yaitu menghitung nilai ACV terlebih dahulu dilanjutkan mencari nilai UDCV lalu terakhir menghitung PGCV yaitu dengan mengurangkan 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. Berikut hasil perhitungan Index PGCV pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil perhitungan Index PGCV

Kode Atribut	P	I	ACV	Ps	UDCV	PGCV
A 1	2,636	2,636	6,950	5	13,182	<b>6,231</b>
A 2	2,636	2,636	6,950	5	13,182	<b>6,231</b>
A 3	2,558	2,558	6,544	5	12,790	<b>6,247</b>
A 4	2,365	2,558	6,050	5	12,790	<b>6,741</b>
A 5	2,424	2,636	6,390	5	13,182	<b>6,791</b>
B1	2,636	2,636	6,950	5	13,182	<b>6,231</b>
B2	2,424	2,558	6,201	5	12,790	<b>6,590</b>
B3	3,398	2,558	8,693	5	12,790	<b>4,098</b>
B4	3,398	3,129	10,634	5	15,646	<b>5,013</b>
C1	2,558	2,636	6,744	5	13,182	<b>6,438</b>
C2	2,636	2,636	6,950	5	13,182	<b>6,231</b>
C3	2,636	2,830	7,461	5	14,151	<b>6,689</b>
C4	3,398	2,558	8,693	5	12,790	<b>4,098</b>
C5	2,558	2,636	6,744	5	13,182	<b>6,438</b>
C6	2,488	2,636	6,559	5	13,182	<b>6,623</b>
D1	2,558	2,558	6,544	5	12,790	<b>6,247</b>
D2	2,424	2,636	6,390	5	13,182	<b>6,791</b>
D3	2,558	2,636	6,744	5	13,182	<b>6,438</b>
D4	2,636	2,636	6,950	5	13,182	<b>6,231</b>
E1	2,424	2,558	6,201	5	12,790	<b>6,590</b>
E2	2,424	2,636	6,390	5	13,182	<b>6,791</b>
E3	2,558	2,636	6,744	5	13,182	<b>6,438</b>
E4	2,424	2,636	6,390	5	13,182	<b>6,791</b>

Dari data yang disajikan pada tabel 6, terdapat lima atribut yang perlu dijadikan prioritas perbaikan. Berikut daftar prioritas perbaikan yang dapat dilakukan berdasarkan Index PGCV.

Tabel 6. Daftar prioritas perbaikan berdasarkan Index PGCV

Prioritas	PGCV	Kode	Pernyataan
1	6,79141	A5	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu yang memadai
2	6,79141	D2	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani peserta
3	6,79141	E2	Kepedulian petugas terhadap setiap keluhan peserta
4	6,79141	E3	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik
5	6,74061	A4	Kelengkapan fasilitas

Lima layanan pada tabel 6. merupakan layanan yang memiliki selisih terbesar dari harapan dan persepsi peserta menggunakan pengolahan index PGCV. Oleh karena itu layanan tersebut perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan. Berikut ini adalah perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan:

- 1) Jumlah tempat duduk di ruang tunggu yang memadai  
Meningkatkan banyaknya jumlah peserta yang datang untuk melakukan klaim program maupun keperluan lain di kantor, sebaiknya perlu ditambah kursi di ruang tunggu supaya peserta dapat menunggu untuk dilayani dengan nyaman.
- 2) Petugas mampu berkomunikasi dengan baik.  
Diharapkan petugas dapat berkomunikasi dengan baik agar informasi yang disampaikan kepada peserta dapat tersampaikan dengan baik dan peserta memahami informasi tersebut.
- 3) Kelengkapan fasilitas.  
Kelengkapan fasilitas seperti toilet perlu dijaga, kebutuhan ibadah peserta dengan menambah satu ruangan sebagai mushola akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan yang ada dan ruang untuk merokok bagi peserta yang merokok agar tidak mengganggu kenyamanan peserta lain.

#### 4. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan pada kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Brebes, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

Peserta banyak mengharapkan pelayanan yang baik dari BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Brebes namun kenyataannya pelayanan yang diberikan masih dibawah harapan peserta, masih banyak pelayanan yang dinilai belum memenuhi harapan peserta antara lain; kurangnya kursi tunggu, tidak adanya mushola, belum adanya cctv untuk memantau area parkir dan prosedur pengajuan klaim dana program yang rumit.

Rumus fuzzy logic tidak hanya terbatas untuk digunakan pada aplikasi matlab toolbox namun fuzzy logic dapat digunakan untuk penelitian dalam pengambilan keputusan dan index PGCV dapat digunakan untuk menilai prioritas perbaikan yang dapat dilakukan.

Dari hasil penelitian kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Fuzzy-Servqual dan index PGCV layanan yang perlu mendapatkan prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan adalah penambahan kursi di ruang tunggu, cara berkomunikasi yang baik dengan peserta dan melengkapi fasilitas sesuai yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Perusahaan dapat langsung mengatur ulang tata ruang kantor yang kurang luas supaya mampu untuk penambahan kursi di ruang tunggu, menambahkan sebuah ruang untuk mushola dan fasilitas penunjang lainnya, serta memperbaiki cara berkomunikasi dengan peserta agar informasi yang disampaikan dapat diterima jelas oleh peserta.

#### 5. Daftar Pustaka

- [1] BPJS Ketenagakerjaan. 2014. "Sejarah BPJS Ketenagakerjaan" <http://bpjsketenagakerjaan.go.id> diakses february 2016.
- [2] Hadiputra, Darmawan. 2010. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Fuzzy*

*Servqual Dan Index Potential Gain Customer Value (Studi Kasus PT Yomart Rukun Selalu)*. Program Studi Teknik Industri, Universitas Widyatama: Bandung.

- [3] Rosyidah, Hanik et al. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA Dan Indeks PGCV*. Jurusan Statistika, Universitas Diponegoro: Semarang.
- [4] Septriani, Ari Vica et al. 2014. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah BPJS Ketenagakerjaan Dengan Metode Fuzzy-Servqual Dan Index PGCV*. Program Studi Teknik Industry, Universitas Brawijaya: Malang.
- [5] Rewansyah, Asmawi. 2011. *Kepemimpinan dalam layanan publik*. Rizky s: Jakarta.