

Pengaruh pelayanan klaim peserta bpjs ketenagakerjaan terhadap kepuasan peserta

Youda subagja^{1✉}, widwi handari adj², Wilma Zuarko Adj³

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh pelayanan klaim peserta terhadap kepuasan peserta pada kantor cabang bandung soekarno hatta. jenis penelitian bersifat deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini 100 responden. Penelitian ini tentunya memakai metode yaitu menyebarkan kuesioner, angket dan observasi. analisis data penelitian dengan menggunakan uji validitas, memiliki hasil keputusan r hitung $> r$ tabel 0,195 oleh karena itu, kita dapat melihat bahwa 16 pernyataan yang digunakan sebagai sarana variable X dan Y (pelayanan klaim peserta dan kepuasan peserta terhadap bpjs ketenagakerjaan cabang bandung soekarno hatta) dapat dikatakan valid atau digunakan sebagai sarana penelitian. dan uji reliability, nilai cronbach's alpha adalah 0,913 pada reliabiti statistics sebagaimana pengambilan keputusan uji reliability dapat disimpulkan semua butir adalah reliabel dan uji regresi linear sederhana, jadi untuk nilai f pada korelasi nilai f hitung = 259.619 tingkat signifikansinya sebesar $0,001 < 0,05$ dalam hal ini terjadi pada model regresi bisa/dapat dipakai dengan memprediksikan suatu variabel religiusitas ada kata lain dari pengaruh variabel religiusitas (X) pelayanan klaim dan variabel (Y) kepuasan peserta. Hasil pada penelitian ini ditunjukan bahwa dalam pelayanan klaim peserta dengan 5 indikator, yaitu: 1) Nilai Tangible baik 2) Keandalan belum diterapkan dengan baik 3) Responsivitas baik 4) Keamanan telah diterapkan dengan baik 5) Empati diterapkan. sesuai hasil pada penelitian empat dari 5 indikator kualitas pelayanan telah dilaksanakan dengan baik serta memenuhi kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kualitas; pelayanan klaim peserta; bpjs ketenagakerjaan; kepuasan peserta

Pengaruh pelayanan klaim peserta bpjs ketenagakerjaan terhadap kepuasan peserta

Abstrak

This study aims to determine the effect of participant claims services on participant satisfaction at the bandung branch office. The population of the study was 100 respondents. This research certainly uses methods, namely distributing questionnaires, questionnaires and observations. analysis of research data using the validity test, has the results of the decision r calculate > 0.195 therefore, we can see that the 16 statements used as a means of variables X and Y (service of participant claims and participant satisfaction with the bandung branch of employment) can be said to be valid or used as a research tool. and reliability test, the value of cronbach's alpha is 0.913 in reliabiti statistics as the decision making reliability test can be concluded all that the item is reliable and the linear regression test is simple, so for the value of f at the correlation the value of f count = 259.619 the significance level is $0.001 < 0.05$ in this case the regression model can/can be used by predicting a variable of religiosity there is another word for the influence of the variable religiosity (X) service of claims and variable (Y) of participant satisfaction. The results of this study showed that in the service of participant claims with 5 indicators, namely: 1) Good Tangible Value 2) Reliability has not been implemented properly 3) Good responsiveness 4) Security has been implemented well 5) Empathy is applied. according to the results of the study, four of the 5 indicators of service quality have been implemented properly and meet the quality of service.

Key words: *Quality; participant claim services; employment; participant satisfaction*

Copyright © 2022 Youda Subagja, Widwi Handari Adj, Wilma Zuarko Adj

✉ Corresponding Author

Email Address: piksi.youda.18404154@gmail.com

DOI: 10.29264/jmmn.v14i3.11383