

## ABSTRAK

### **Sidik Suharja, Andi Luhur Prianto, Iswadi Amiruddin. 2024, Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Kota Makassar**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Makassar dengan pendekatan kualitatif, berfokus pada lima indikator utama: kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan peserta dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan, serta observasi di lokasi pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator empati dan bukti langsung efektif dalam memberikan kepuasan kepada peserta, di mana peserta merasa dihargai dan pelayanan terasa transparan dan nyata. Namun, kehandalan, daya tangkap, dan jaminan masih memerlukan perbaikan, terutama dalam konsistensi pelayanan dan kepastian informasi. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan pada aspek kehandalan dan daya tangkap, serta penguatan jaminan layanan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Implikasi dari temuan ini diharapkan dapat membantu BPJS Ketenagakerjaan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan peserta.

**Kata Kunci** : *Kualitas, Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaa*