

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF EXELENT SERVICE FOR HEALTH BPJS PARTICIPANTS IN TASIKMALAYA CITY**

*By*

**Mohamad Bintang Sanjaya  
193404168**

**Advisor I : Wilman San Marino, S.E., M.M.**

**Advisor II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M,M**

*The purpose of this study aims to determine how the implementation of excellent service at BPJS Kesehatan Tasikmalaya Branch Office. The research approach used by the author is to use a qualitative approach with the data collection methods used in this study are in-depth interviews, literature studies and participant observation methods. Based on the results of research on the implementation of service excellence at BPJS Kesehatan Tasikmalaya Branch Office starting from the concepts of implementing service excellence that must be carried out by a service officer, namely the ethics of attitude when dealing with participants (customers) who come, ethics when talking to participants (customers), action what is done when dealing with participants (customers), abilities possessed when communicating and interacting with participants (customers), responsibilities given when receiving complaints from participants (customers). As for some of the obstacles faced during the implementation of excellent service at BPJS Kesehatan Tasikmalaya branch office, one of the obstacles was the lack of awareness of participants about the attitude of being aware of queuing, thus ignoring the applicable Service Excellence SOP, but these obstacles were overcome by the procedures applicable to the BPJS Health Office. Tasikmalaya Branch*

**Keywords : Excellent Service, Implementation, BPJS**

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI SERVICE EXELENT TERHADAP PESERTA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG TASIKMALAYA**

**Oleh:**

**MOHAMAD BINTANG SANJAYA  
193404101**

**Pembimbing I : Wilman San Marino, S.E., M.M.**

**Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M,M**

Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tasikmalaya. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis ialah menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode wawancara mendalam, studi kepustakaan dan metode *observation participant*. Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan *service excellence* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tasikmalaya dimulai dari konsep - konsep pelaksanaan *service excellence* yang harus dilakukan oleh seorang petugas *service officer* yaitu etika bersikap ketika menghadapi peserta (nasabah) yang datang, etika ketika berbicara dengan peserta (nasabah), tindakan yang dilakukan pada saat menghadapi peserta (nasabah), kemampuan yang dimiliki pada saat berkomunikasi dan berinteraksi dengan peserta (nasabah), tanggung jawab yang diberikan ketika mendapat komplain peserta (nasabah). Adapun beberapa hambatan yang dihadapi pada saat pelaksanaan pelayanan prima di BPJS Kesehatan Kantor cabang Tasikmalaya salah satu hambatannya yaitu masih kurangnya kesadaran peserta akan sikap sadar mengantri, sehingga mengabaikan SOP *Service Excellence* yang berlaku akan tetapi hambatan tersebut diatasi dengan prosedur ketentuan yang berlaku di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tasikmalaya

**Kata Kunci: Pelayanan Prima, Penerapan, BPJS**