

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF EXCELLENCE SERVICE FRONTLINER AT SOCIAL SECURITY ADMINISTRATOR TASIKMALAYA BRANCH OFFICE**

*By:*

Rasyid Muhamad Rizqi ZA  
NPM 193404150

Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

Agi Rosyadi, S.E., M.M

*The purpose of this study aims to determine how the implementation of service excellence (prime 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 study 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: ethics in dealing with incoming participants (customers), ethics when talking to participants (customers), actions taken 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 Service Excellence at BPJS Health Tasikmalaya branch office, one of them is the lack of awareness of participants about the attitude of being aware of queuing, but these obstacles can be overcome by procedural provisions that apply at BPJS Kesehatan Tasikmalaya branch office.*

*Keywords : Service, Service Excellence, BPJS*

## **ABSTRAK**

### **PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENCE FRONTLINER DI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KANTOR CABANG TASIKMALAYA**

Oleh:

Rasyid Muhamad Rizqi ZA

NPM 193404033

Pembimbing I: Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

Pembimbing II: Agi Rosyadi, S.E., M.M

Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *service excellence* (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 *Service Excellence* 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-hambatan tersebut dapat diatasi dengan prosedur ketentuan yang berlaku di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tasikmalaya.

Kata Kunci: Pelaksanaan, *Service excellence*, BPJS