

ABSTRAK

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Solok

Oleh: Dhea Chintya Resha/2014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pada PT. Jamsostek Solok metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan kualitas layanan pada PT. Jamsostek. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi yang mana pengamatan langsung di lapangan.

Dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan terhadap pengguna jasa asuransi kurang optimal sehingga dapat merugikan perusahaan dilihat bahwa kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh karyawan belum sesuai dengan standar pelayanan Jamsostek yang berdasarkan pada indikator-indikator *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik).

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan yaitu untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan terhadap kualitas layanan yang sesuai dengan standar pelayanan Jamsostek dalam indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible* kepada peserta yang datang ke Jamsostek Cabang Solok, serta mengadakan pelatihan-pelatihan khusus bagi karyawan untuk lebih profesional dan melaksanakan pekerjaan terutama dalam memberikan layanan kepada peserta.