

## ABSTRAK

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung diperoleh bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan, oleh karena itu diperlukan suatu peningkatan kinerja pegawai tersebut dengan memperhatikan pegawainya dapat terlihat dari indikator kinerja pegawai: Kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Peningkatan kinerja tersebut dilakukan oleh Kepala Cabang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan, mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengetahui bagaimana usaha-usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode penelitian dalam penelitian ini adalah *Explanatory Survey*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan, studi lapangan, dan studi dokumentasi. Studi lapangan yang meliputi observasi non-partisipan, wawancara dengan Kepala Cabang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung, serta menyebarkan 96 angket kepada responden. Analisis data yang digunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi dan Uji Determinasi. Teknik yang digunakan menggunakan teknik *Accidental Sampling*.

Maka diperoleh hasil sebagai berikut, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepesertaan JKN-KIS pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung yakni sebesar 60,7% adapun pengaruh variabel lain terhadap Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 39,3%. Dengan demikian, hipotesis konseptual mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Kepesertaan JKN-KIS pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung dapat dikatakan teruji.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, dan Kualitas Pelayanan