

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR BPJS KESEHATAN KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

Diah Rahayu

201610325182



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2020

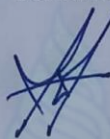
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor BPJS Kesehatan
Kota Bekasi
Nama Mahasiswa : Diah Rahayu
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325182
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Jakarta, 21 Juli 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing



Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D.

NIDN : 0307066401

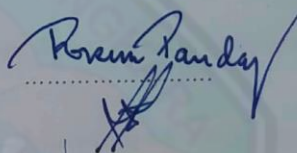
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor BPJS
Kesehatan Kota Bekasi
Nama Mahasiswa : Diah Rahayu
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325182
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2020

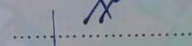
Jakarta, 04 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

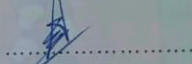
Ketua Tim Penguji : Dr. Rorim Panday, M.M.,M.T.
NIDN : 0425025801



Penguji I : Ir. Djuni Thamrin, M.Sc.,Ph.D.
NIDN : 0307066401



Penguji II : Dr. Achmad Fauzi, S.E.,M.M.
NIDN : 0420108003



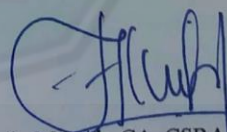
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, SE.,M.M.
NIDN : 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak.,CA.,CSRA,CACP.
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi

Ini adalah merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dengan karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 4 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Diah Rahayu

201610325182

ABSTRAK

Diah Rahayu 201610325182. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi adalah masih banyaknya calo. Sedangkan faktor pendukungnya adalah kecermatan ketepatan dan ketanggapan pegawai

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, pelayanan publik*

ABSTRACT

Diah Rahayu 201610325182. *This study supports to find out (1) the quality of public services at the Bekasi City BPJS Health Office (2) Supporting and inhibiting factors of service at the Bekasi City BPJS Health Office.*

This research method is a descriptive study with qualitative research. Qualitative descriptive research is a discussion or search for discussion and discussion of a central criterion. To understand some of these questions, the researchers interviewed the research participants or participants by asking a number of general and rather broad questions. The researcher used triangulation of sources to check the validity of the research data. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and completing conclusions.

The results of this study indicate that (1) The quality of public services in Bekasi City BPJS Health Office has applied Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty dimensions to look for its indicators. However, there are several indicators that are not yet in accordance with the needs of the community, including the inconvenience of service areas including incomplete facilities and infrastructure. (2) The inhibiting factor for the implementation of public services at the Bekasi City BPJS Health Office is the large number of brokers. While the supporting factors are the accuracy of employee accuracy and responsiveness

Keywords: Quality of Public Services, public services

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi”** . Proposal Skripsi ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dari Fakultas Ekonomi Strata 1 (S-1) pada Program Studi Manajemen, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya .

Dalam penyusunan skripsi ini dari persiapan sampai terselesainya, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan segala keterbukaan dan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, pengarahan, keterangan dan dorongan semangat yang begitu berarti. Oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya .
4. Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D , Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Andrian , S.E. , M.M selaku Dosen Penasihat Akademik saya yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi tepat waktu
6. Dosen Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, dan seluruh staff Fakultas Ekonomi.
7. Untuk kedua Orang tua saya Ibu Surtika dan bapak Sumaryo , dan juga adik saya Ahmad Gojali, yang telah mensupport saya dalam pembuatan skripsi ini

8. Sahabat Tercinta, Desi Fitriyani, Yunisa Sianturi, Tabitha Pelia yang telah mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini
9. Buat teman-teman seperjuangan terutama kelas 8-A2 Manajemen yang tidak bisa ditulis satu persatu
10. Buat teman seperbimbingan saya Vinky , dan Ika yang sudah turut ikut memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan maupun referensi bagi peneliti selanjutnya pada khususnya, dan para akademisi pada umumnya.

Bekasi, 21 Juli 2020

Penyusun

Diah Rahayu





DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	1
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Batasan Masalah.....	10
1.6. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas pelayanan	12
2.1.1. Pengertian kualitas pelayanan	12
2.1.2. Dimensi kualitas pelayanan.....	16
2.1.3. Pentingnya Pelayanan.....	19
2.1.4. Karakteristik Pelayanan.....	19
2.2. Pelayanan Publik	20
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2.2.2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	21
2.2.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik	23
2.2.4. Karakteristik Pelayanan Publik	24

2.2.5.	Azas, prinsip, dan standar.....	25
2.2.6.	Fungsi Pelayanan Publik	27
2.2.7.	Jenis Pelayanan Publik	27
2.2.8.	Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	28
2.2.9.	Manajemen Pelayanan.....	29
2.2.10.	Unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas.....	31
2.3.	Hubungan SDM dan Pelayanan	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Pengantar	35
3.2.	Desain Penelitian.....	35
3.3.	Tahapan Penelitian.....	36
3.3.1.	Tahap Persiapan	37
3.3.2.	Tahapan Pelaksanaan Penelitian	37
3.3.3.	Tahapan Penulisan Pelaporan.....	38
3.3.4.	Pemilihan Informan.....	38
3.4.	Model Konseptual Penelitian.....	40
3.5.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
3.6.	Jenis dan Sumber data	41
3.7.	Metode Pengumpulan data	42
3.8.	Metode Analisis data	42
3.9.	Metode Analisis data	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Pengantar	44
4.2.	Profil Perusahaan	44
4.2.1.	Visi dan Misi	46
4.3.	Struktur Organisasi.....	46
4.4.	Deskripsi Hasil Penelitian	47

4.4.1.	Dimensi <i>tangible</i> (Berwujud).....	47
4.4.2.	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	51
4.4.3.	Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	54
4.4.4.	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	56
4.4.5.	Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	57
4.4.6.	Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik	59
4.4.7.	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik	60
4.5.	Pembahasan	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan.....	67
5.2.	Implikasi Manajerial.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jumlah Informan 39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Info Ubah Jenis Peseta	5
Gambar 1.2. Tampilan Aplikasi Mobile-JKN.....	6
Gambar 1.3. Suasana Locket Pelayanan Luar	8
Gambar 3.1. Model Konseptual Penelitian	41
Gambar 4.3.1. Struktur Organisasi.....	4





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Informan

Lampiran 2 : Pedoman Pertanyaan Wawancara Untuk Pegawai Pelayanan

Lampiran 3 : Pedoman Pertanyaan Wawancara Untuk masyarakat/pengguna layanan

Lampiran 4 : Hasil Wawancara Dengan Pegawai Pelayanan

Lampiran 5 : Hasil Wawancara Dengan Masyarakat/Pengguna Layanan

Lampiran 6 : Dokumentasi

