

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL KABUPATEN TIMUR TENGAH SELATAN**

(Studi Tentang Pelayanan Kartu BPJS kesehatan)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Administrasi Negara**



NAMA : FEMI GETROIDA SELAN

NO.REG : 421 13 034

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2017



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52, Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id>, e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu Tanggal 15 Juli 2017** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Femi Getroida Selan
Nomor Registrasi : 421 13 034
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi :

**"KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KABUPATEN
TTS." (Studi Tentang Pelayanan Kartu BPJS Kesehatan)**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yasinta P. Peten, S.sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Drs. Marianus Kleden, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 87
Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 86/A

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan,

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 15 Juli 2017
Ketua Tim Penguji,

HENDRIKUS L. KAHA, S.IP, M.SI

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENYELENGGARA
JAMINANAN SOSIAL KABUPATEN TIMUR TENGAH SELATAN**

(Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kartu BPJS kesehatan)

Kupang, Juli 2017

Oleh

Femi Getroida Selan

421 13 034

MENYETUJUI

Pembimbing I

(Hendrikus D. Kaha, S.IP, M.si)

Pembimbing II

(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

Mengesahkan,

Dekan Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

KATA PENGANTAR

Kalau ada kata syukur yang lebih indah untuk diucapkan dalam tulisan ini, maka yang pertama rasa syukur dan terima kasih penulis sampaikan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkatnya dan perlindungannya proses penulisa skripsi dengan judul: KUALITAS PELAYANAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KABUPATEN TIMUR TENGAH SELATAN (Studi Tentang Kartu BPJS Kesehatan), dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan ini tidak berlangsung secara sendirian, akan tetapi merupakan suatu rangkaian proses yang melibatkan beberapa pihak yang senantiasa memberikan bimbingan, saran, dan motivasi dari awal hingga beberapa pihak yang senantiasa memberikan bimbingan, saran, dan motivasi dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini. Untuk itu segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan limpah terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang mendalam kepada.

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku pembimbing II yang dengan sabar telah memberikan dorongan dan pengarahan serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak karolus Tatu Sius, SH, M,Si selaku pembahas/penguji I dan Ibu Yasinta Peten, S.sos, M.Si selaku pembahas/penguji II, yang telah memberikan banyak masukan guna penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si dan Ibu Maria L. Indriyati, S.IP, M.Si selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir.
8. Seluruh staf pengajar Program Studi Administrasi Negara dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang telah membekali penulis dengan banyak ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
9. Ibu kepala Tata Usaha fakultas Ilmu Sosial dan Politik bersama seluruh staf yang setia memberikan pelayanan administrasi program studi Ilmu Administrasi Negara, khususnya Ibu Ety yang melayani administrasi program studi Ilmu Administrasi Negara.
10. Bapak Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Propinsi Nusa Tenggara Timur yang telah memberikan izin dalam proses penelitian.
11. Bapak Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Timor Tengah Selatan yang telah memberikan izin dalam proses penelitian.
12. Ibu Pimpinan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kabupaten Timor Tengah Selatan beserta staf dan masyarakat yang bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian, yang telah memberikan informasi kepada penulis ketika mengadakan penelitian.
13. Teman-teman di Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNWIRA Kupang Angkatan 2013, terima kasih untuk cinta dan kebersamaannya yang

dalam susah maupun senang selalu kompak dalam berbagi kegiatan di dalam berbagai kegiatan di dalam maupun di luar kampus.

14. Seluruh teman-teman mahasiswa FISIP UNWIRA Kupang.
15. Teman-teman Astryd Suan, Melni Melda, Nela Bain, Ade Sri Henny Knaufmone, Christine Banunaek, Atri Tahun.
16. Kekasih tercinta Iskandar terima kasih atas doa dorongan untuk keberhasilan penulis.
17. Keluarga besar Selan dan Keluarga Besar Nuban serta semua kerabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungannya dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi.
18. Altermater Tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Terlepas daripada itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan usul, saran kritik yang bersifat membangun dari pembaca untuk hasil yang lebih baik lagi. Besar harapan dengan adanya skripsi ini dapat bermamfaat bagi pembaca dan bermamfaat bagi perkembangan ilmu khususnya Ilmu Sosial dan Politik.

Kupang Juli 2017

Penulis

MOTTO

TUHAN ADALAH TERANGKU

DAN

KESELAMATANKU

MAZMUR 27:1

PERSEMBAHAN

SEIRING RASA SYUKUR DAN CINTA

KARYA INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK:

- 1. Kedua orangtuaku yang kucintai dan kusayangi, dan yang selalu menanti keberhasilanku, Bapak Johanis Selan dan Mama Milka Selan/Nuban, terima kasih untuk cinta dan kasih sayang dan juga doa serta semua motivasi yang sudah diberikan selama proses pendidikan.*
- 2. Kakak-kakakku tercinta kakak Pit Yermi Imanuel Selan, Kakak Nelci Selfina Selan dan Kakak Dedi Jermian Selan, yang selalu mendukung, menghibur dan mendoakan penulis.*
- 3. Almamater Tercinta Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.*

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Kualitas Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kabupaten Timor Tengah Selatan (Studi Tentang Pelayanan Kartu BPJS Kesehatan). Skripsi ini berlatar belakang dari minimnya pengetahuan masyarakat untuk mendapatkan kartu BPJS Kesehatan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan kualitas pelayanan kartu BPJS Kesehatan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kabupaten TTS. Penelitian ini juga bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Teori yang digunakan dalam memecahkan masalah ini yaitu kualitas pelayanan publik yang mengacu pada kualitas pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode campuran atau kombinasi (mix methods) yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dan dikombinasikan dengan kuantitatif sederhana yang bertujuan untuk mengidentifikasi komponen konsep (subkonsep) agar memperoleh analisis yang lengkap. Sumber data primer adalah para informan sedangkan data sekunder adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan: wawancara, kuisioner, observasi, dan dokumentasi. Tahap analisis data dilakukan dengan pengumpulan data kemudian dianalisis secara mendalam untuk memecahkan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan empat fakta kualitas pelayanan publik yang diterapkan pada pelayanan kartu BPJS Kesehatan, yakni: (1) kesederhanaan pelayanan, dengan indikator prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan pelayanan yang mudah dipahami, (2) keterbukaan dalam pelayanan, dengan indikator informasi mengenai lamanya proses penyelesaian pelayanan kartu BPJS Kesehatan, kepastian petugas pemberi pelayanan dan rincian biaya pelayanan, (3) keadilan yang merata dalam pelayanan, dengan indikator jangkauan pelayanan, tidak membedakan dalam pelayanan kartu BPJS Kesehatan dan adanya sistem antri dalam pelayanan, (4) kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, dengan indikator kecepatan menanggapi pengaduan masyarakat dan ketepatan waktu pelayanan.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Berita Acara Ujian Skripsi	ii
Lembar Pengesahan	iii
Daftar Isi	iv
Motto	v
Persembahan	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. KUALITAS PELYANAN PUBLIK	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	9
2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Lokasi Penelitian	18
B. Strategi Penelitian	18
C. Informan dan Responden	18
D. Operasionalisasi Variabel	19
E. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
F. Teknik Pengolahan Data dan Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	24
A. Sejarah Singkat berdirinya BPJS Kesehatan	24

B. Landasan Hukum BPJS Kesehatan	25
C. Visi dan Misi BPJS Kesehatan	26
D. Pelayanan Peserta yang Membayar Iuran	27
E. Profil BPJS Kabupaten TTS 2017	27
F. Fasilitas Penunjang	28
G. Pelaksanaan Tugas	28
H. Struktur Organisasi	30
I. Profil Informan	30
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	31
A. Kualitas Pelayanan	31
BAB VI PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
 Daftar Pustaka	
 Lampiran	
 Curriculum Vitae	