

ANALISIS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN TERHADAP BURUH/PEKERJA
DI KABUPATEN SERANG PROVINSI BANTEN TAHUN 2020-2021

SKRIPSI

Diajukan untuk memperoleh Gelar Sarjana S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing: Prof. Dr. Dyah Mutiarin, S.IP, M.Si.



Disusun oleh:

AKMAL HABIB

20190520098

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

HALAMAN JUDUL

ANALISIS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN TERHADAP BURUH/PEKERJA
DI KABUPATEN SERANG PROVINSI BANTEN 2020-2021

SKRIPSI

Diajukan untuk memperoleh Gelar Sarjana S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

Akmal Habib

20190520098

Dosen Pembimbing:

Prof. Dr. Dyah Mutiarin, S.IP, M.Si.

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Akmal Habib
NIM : 20190520098
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "ANALISIS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN (BPJS) TERHADAP PEKERJA/BURUH DI KABUPATEN SERANG PROVINSI BANTEN TAHUN 2020-2021" merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.



HALAMAN MOTTO

“SAYA INGIN ALLAH TERSENYUM MENYAKSIKAN GERAK
KEHIDUPAN YANG SAYA JALANI”

(Akmal Habib)

“SEMAKIN TINGGI ILMUNYA, SEMAKIN TINGGI BANYAK
MELIHAT KEBENARAN ORANG LAIN, SEMAKIN TINGGI
MAKRIFATNYA SEMAKIN TIDAK MELIHAT KESALAHAN ORANG
LAIN”

(SYEKH IMAM NAWAWI AL-BANTANI)

“JIKALAU AKU MISALNYA DIBERIKAN DUA HIDUP OLEH TUHAN,
DUA HIDUP INI PUN AKAN AKU PERSEMBAHKAN KEPADA
TANAH AIR DAN BANGSA”

(Soekarno)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah mengizinkan skripsi ini ada dan memberikan anugerah untuk diri saya dalam menyelesaikannya.
2. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Riswanto dan Mamah Tuti Marleni sebagai anugerah terbesar dalam hidup saya, terimakasih selama ini telah mendidik dan menyayangi saya dan selalu memanjatkan doa setiap harinya untuk saya sehingga saya mampu menyelesaikan program S-1 ini.
3. Kepada Nenek atau Ibu Maryamah terimakasih untuk cinta yang telah engkau berikan kepada cucu-mu ini, alhamdulillah bu, berkat ibu aa bisa menyelesaikan kuliah ini sehingga mendapatkan gelar S-1.
4. Kepada kakak dan adik-adik saya, terimakasih kalian adalah salah satu penyemangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Teman Hidup saya, Isti Zakiyatun Ni'mah, terimakasih karena telah sabar, kuat dan selalu ada untuk saya selama saya kuliah dan menyelesaikannya.
6. Kepada Keluarga besar saya, yang selalu memberikan ide-ide baru, nilai-nilai baru dan banyak pertentangan yang menjadikan saya manusia lebih kuat dan semangat dalam terus menimba ilmu.
7. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing saya, Prof. Dr. Dyah Mutiarin. S.IP, M.IP yang sudah menyempatkan waktunya untuk membimbing saya dari awal skripsi hingga skripsi ini selesai. Dinamika selama bimbingan ini mengajarkan banyak hal untuk saya Prof untuk menjalani kehidupan setelah ini, terimakasih atas banyak ilmunya.
8. Almamater saya yang saya cintai dan saya banggakan Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih telah memberikan banyak pengalaman di ruang-ruang kelas.

9. Teman-teman seperjuangan, Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Angkatan 2019 yang telah memberikan banyak sudut pandang selama masa-masa kuliah.
10. Alkautsar Azhari, Eki Nur Faiki, Gusti Hidayatullah, Muhammad Ridwan, Muhamad Yazid Basaev, terimakasih untuk persahabatan dan rasa persaudaraan ini. Kita melangkah menuju masa depan dengan penuh rasa keberanian.
11. Terimakasih kepada teman-teman kos bahagia Bagas Sentosa, Eq Hermawan, Tegar Jihad Ramadlan, Rama, Botak, Bernat, Ipeng, Farhan, Dika, Rian, Wifaq, Ardi, kos bahagia memberikan warna tersendiri dalam hidup saya selama di jogja karena menjadi tempat pertama dan terakhir selama saya di jogja.
12. Eq Hermawan, Irfan Maulana Yuki, Ibnu, teman seangkatan yang menjadi saudara dan sampai akhir bersama, terimakasih.
13. Terimakasih keluarga besar Himpunan Mahasiswa Serang Yogyakarta (HAMASY) yang telah bersama-sama semaksimal mungkin membangun rasa kekeluargaan bagi warga serang yang sedang menempuh pendidikan di Yogyakarta.
14. Terimakasih Korps Mahasiswa Ilmu Pemerintahan yang telah memberi banyak ilmu berorganisasi sewaktu saya baru menjajaki menjadi mahasiswa
15. Terimakasih kepada komunitas pengabdian Satuan Pengabdian Nusantara karena telah berbagai pengalaman dan cerita di Indonesia bagian Timur.
16. Seluruh teman-teman, yang saya kenal di Yogyakarta yang menurut saya unik dan memiliki ciri khas sendiri, saya bangga ketika melihat perbedaan yang ada di Yogyakarta menjadi identitas Yogyakarta sebagai daerah yang memiliki warga sangat toleran dan terbuka.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatuallahi Wabarakatuh

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN TERHADAP BURUH/PEKERJA DI KABUPATEN SERANG PROVINSI BANTEN TAHUN 2020-2021”. Shalawat serta salam juga penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman yang penuh kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini.

Alhamdu lillahi rabbil alamin, skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka untuk itu dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk menjadi bahan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Upaya penyelesaian ini tidak terlepas dari bantuan yang berupa bimbingan, arahan, nasihat, dukungan dan doa-doa dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Prof. Dr. Dyah Mutiarin, S.IP., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing, terima kasih telah membimbing dengan sabar dan memberikan masukan-masukan bagi penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff pengajar di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Seluruh pegawai Tata Usaha Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak informasi dan membantu proses administrasi penulis.
7. Seluruh pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu secara administrasi dalam kelancaran penelitian penulis.
8. Seluruh pegawai Laboratorium Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan kepada penulis semasa mahasiswa.


9. Seluruh pegawai Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu proses administrasi penulis selama menjadi mahasiswa
10. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang dan Pekerja/Buruh di Kabupaten Serang yang telah membuka diri dan membantu saya selama prosesi melakukan penelitian untuk melengkapi data
11. Seluruh keluarga, sahabat, teman seperjuangan manapun yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dedikasi, doa dan dukungannya dalam masa-masa akhir saya menjadi mahasiswa ini.

Semoga amal kebaikan selalu mengalir dalam kehidupan berbagai pihak yang membantu dalam kelancaran proses penyelesaian skripsi penulis. Akhir kata penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan apapun yang pernah terjadi.

Wassalamualaikum Warahmatuallah Wabarakatuh

Yogyakarta, 30 Mei 2023

Peneliti



Akmal Habib

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Literature Review.....	7
1.6 Kajian Teori	11
1.6.1 Aksesibilitas	11
1.6.2 Kecepatan Pelayanan	13
1.6.2 Kemudahan Klaim	16
1.7 Kerangka Pikir	18
1.8 Definisi Konseptual	19
1.9 Definisi Operasional	20
1.10 Metode Penelitian	21
1. Jenis Penelitian.....	21
2. Lokasi Penelitian.....	21
3. Unit Analisis	22
4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
5. Teknik Analisis Data.....	24
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	27

2.1	Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	27
2.1.1.	Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan	27
2.1.2.	Profil BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang.....	28
2.1.3.	Visi, Misi dan Tujuan BPJS Ketenagakerjaan	29
2.1.5.	Struktur Organisasi	29
2.1.6.	Kondisi Geografis dan Demografi Kabupaten Serang	31
2.1.7.	Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Serang	34
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
3.1	Aksesibilitas	35
3.1.1.	Ketersediaan Layanan	35
3.1.2.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana.....	44
3.1.3.	Ketersediaan Fisik dan Non Fisik	51
3.2	Kecepatan Pelayanan	57
3.2.1.	Ketepatan Waktu Penyelesaian	57
3.2.2.	Prosedur Pelayanan	62
3.3	Kemudahan Klaim	66
3.3.1.	Mekanisme Klaim.....	66
3.3.2.	Manajemen Klaim.....	72
BAB IV PENUTUP		77
4.1	Kesimpulan	77
4.2	Saran	79
BAB V DAFTAR PUSTAKA		80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Iuran BPJS Ketenagakerjaan.....	4
Tabel 1.2 Variabel dan Indikator Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan	20
Tabel 1.3 Narasumber Wawancara	22
Tabel 1.4 Sumber dokumentasi.....	24
Tabel 3.1 Survei Hasil Kepuasan Pelanggan (CSM) Tahun 2020-2021.....	44
Tabel 3.2 Target dan Realisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	56
Tabel 3.3 Standarisasi Pelayanan berdasarkan waktu di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	58
Tabel 3. 4 Jumlah Kasus Klaim BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang ...	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Alur Pendaftaran di Kantor Cabang/Offline	2
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang ..	29
Gambar 2. 2 Wilayah Administrasi Kabupaten Serang	32
Gambar 3. 2 Sesi Wawancara dengan Ibu Gadis Mailana	36
Gambar 3. 3 Sesi Wawancara dengan Ibu Ayu	37
Gambar 3. 4 Rekapitulasi Pemberi Kerja/Badan Usaha Binaan	42
Gambar 3. 5 Pemberdayaan Perisai Kantor Cabang Serang	43
Gambar 3. 6 Ruang Aset	45
Gambar 3. 7 Ruang Kerja Staff BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	47
Gambar 3. 8 Lokasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	51
Gambar 3. 9 Sesi wawancara Bapak Ardy Nurgroho	54
Gambar 3. 10 Sesi wawancara Bapak Abdoel Haris N	59
Gambar 3. 11 Alur Pelayanan/SOP Pelayanan	63
Gambar 3. 12 Rekapitulasi Pemberi Kerja/Badan Usaha Binaan	71

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Model Kerangka Pikir.....	19
Bagan 1. 2 Teknik Analisis Data	26
Bagan 3.1 Kualitas Produk BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang.....	38
Bagan 3. 2 Kualitas Jasa BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang.....	40
Bagan 3. 3 Alat Kerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	46
Bagan 3. 4 Fasilitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang.....	49
Bagan 3. 5 Lokasi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	53
Bagan 3. 6 Keterbukaan Informasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	54
Bagan 3. 7 Daya Tanggap Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	60
Bagan 3. 8 Prosedur Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	64
Bagan 3. 9 Kebijakan Klaim BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	68
Bagan 3. 10 Manajemen Klaim BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang	76