

**PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK OLEH  
PENYELENGGARA DI KANTOR BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KOTA TEGAL**

**Skripsi**



**Disusun Oleh:**

**Talita Rif'at Naura Saffa**

**NIM. 20200610369**

**Fakultas Hukum**

**Program Studi Hukum**

**Rumpun Hukum Administrasi Negara**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Talita Rif'at Naura Saffa

NIM : 20200610369

Judul Skripsi : **PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
OLEH PENYELENGGARA DI KANTOR BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN  
KOTA TEGAL**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa ~~pencahutan~~ pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 28 Januari 2024



10000  
METRAL  
TEMPER  
EA78ALX044610557

Talita Rif'at Naura Saffa  
NIM. 20200610369

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbal'alamin*

Dengan mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, karena kehendak dan ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa doa, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Ibu Retno Dwi Prasetyani dan Bapak Muhammad Muchlis yang selalu memberikan semangat, kasih sayang yang tidak pernah putus, doa yang tiada henti, dan selalu memberikan yang terbaik untuk penulis selama menyelesaikan studi ini.



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **"PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK OLEH PENYELENGGARA DI KANTOR BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KOTA TEGAL"**. Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Allah SWT atas nikmat dan rahmat-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan kemudahan-kemudahan dalam setiap prosesnya.
2. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN., Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Prof. Iwan Satriawan, S.H., MCL., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Dr. Beni Hidayat, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar selalu memberikan bimbingan, dukungan dan saran sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Prihati Yuniarlin, S.H., M.Hum. selaku Dosen Wali yang telah membimbing selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

7. Segenap Dosen, Staf dan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Vivi Verawati selaku Bagian Administrasi Kepesertaan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Tegal yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Ibu, Ayah dan keluarga besar yang tidak pernah berhenti untuk selalu memberikan semangat, doa, perhatian, dan dukungan materil atau non materil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Diri penulis sendiri, yang telah berjuang dan tidak pernah berhenti untuk memberikan afirmasi positif disaat keadaan sedang tidak baik-baik saja. Sehingga penulis dapat mempercayai diri sendiri untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
11. Zolla Falazona Ardion yang sudah bersedia menyempatkan waktu untuk menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan dukungan, doa, semangat, bantuan, dan perhatian kepada penulis.
12. Sahabat-sahabat penulis dari Sekolah Menengah Atas (SMA), Anita Purnamasari, Viera Nida Ordella, Anggita Ristia, Yumna Rafa, dan Intan Nur yang sampai sekarang masih menjalin hubungan baik dan selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan.
13. Sahabat-sahabat penulis selama berjuang menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Verlinda Rahma, Aprillia Kurniawati, Niken Damayanti, Hasna Fadia Zaharani, dan Siti Khadijah yang dalam kondisi apapun selalu bersedia untuk memberikan dukungan, doa, dan bantuan kepada penulis.
14. Sahabat-sahabat penulis di Kost Putri Alviana, Reysca Erfina Fomo, Cikal Esa Sabrina, Ela Dwi, Afifah Arista, Afiatun Hasanah, Widia Rahma, dan Fiona Yehovani Paat yang menemani susah dan senang penulis selama berada di Yogyakarta.
15. Sahabat-sahabat penulis yang dipertemukan dalam UKM Sentaka Mudya, Intan Aurani, Rizky Anita Fajarani, Lioni Mutiara Srindi, dan Rizka Pisella yang

selalu memberikan semangat, dukungan, serta bersedia menemani penulis saat berada di Yogyakarta

16. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan doa serta dukungan kepada Penulis yang tidak bisa Penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih banyak.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 28 Januari 2024



Talita Rif'at Naura Saffa  
NIM. 20200610369



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Pelayanan Publik.....	11
B. Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Data Penelitian .....	42
C. Teknik Pengumpulan Data.....	44
D. Responden .....	45
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	45
F. Lokasi Penelitian.....	45
G. Teknik Analisis Data.....	46
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>47</b>
A. Pelaksanaan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Tegal.....	47
B. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kota Tegal.....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Jam Operasional Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Tegal .....	63





## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan</b>		<b>Halaman</b>
Bagan 4.1	Mekanisme Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Tegal Melalui <i>Care Center</i> 165.....	53
Bagan 4.2	Mekanisme Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Tegal Melalui <i>Mobile JKN</i> .....	57
Bagan 4.3	Mekanisme Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Tegal secara Langsung.....	58

