

SKRIPSI

**ANALISIS PELAKSANAAN KEBIJAKAN PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PADA BPJS KESEHATAN
CABANG KABANJAHE**

**Disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-
syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality**

**OLEH :
UNIVERSITAS
ALOINA BR KELIAT**

NPM : 1602020041



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2020**



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

SKRIPSI

**Analisis Pelaksanaan Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan
Pada BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe**

Disusun oleh :

ALOINA BR KELIAT

NPM : 1602020041

Program Studi Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama

Dra. Menanti Sembiring, M.M
Tanggal 17 Juli 2020

Pembimbing Pendamping

Rikawati Ginting Munthe SE., M.Si
Tanggal 17 Juli 2020

Diketahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si
Tanggal 17 Juli 2020



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

**ANALISIS PELAKSANAAN KEBIJAKAN PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PADA BPJS KESEHATAN CABANG KABANJAHE**

SKRIPSI

Oleh :

ALOINA BR KELIAT

NPM : 1602020041

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Tanggal : 18 Juli 2020

Tim Penguji :

Pembimbing Utama

Dra. Menanti Sembiring, M.M.
Tanggal : 18 Juli 2020

Pembimbing Pendamping

Rikawati Ginting Munthe, SE., M.Si
Tanggal : 18 Juli 2020

Program Studi Manajemen
Ketua,

Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si
Tanggal : 18 Juli 2020

Fakultas Sosial dan Hukum
Dekan

Jupianus Sitepu, SE., M.M.
Tanggal : 18 Juli 2020



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

BERITA ACARA / LAPORAN
UJIAN TUGAS AKHIR (MEJA HIJAU SKRIPSI)

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau) Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality Medan yang dikukuhkan Oleh Surat Keputusan Dekan Fakultas Sosial Dan Hukum, Prodi Manajemen Universitas Quality Medan dilaksanakan pada Hari/Tertanggal: Sabtu, 18 Juli 2020 telah mengadakan Ujian terhadap Mahasiswa/i :

Nama : Aloina Br Keliat
NPM : 1602020041
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Kebijakan Peningkatan Kualitas
Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe.

Setelah Mahasiswa/i tersebut diuji oleh para penguji, maka Panitia Ujian memutuskan sebagai berikut:

Nilai Lisan : A- (86), Nilai Skripsi : A- (85,3), Nilai Rata-rata : A- (86)

Dan dinyatakan : ~~Lulus/Lulus dengan syarat/Tidak Lulus~~

Demikian berita acara/laporan ini dibuat dengan sebenarnya.

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau),

Ketua

(Jupianus Sitepu, SE.,M.M)

Sekretaris,

(Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si)

Tanda Tangan

Penguji 1 : Drs. Sumbul S Depari.M.Sc.,Ph.D :

Penguji 2 : Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si :

Penguji 3 : Dra. Menanti Sembiring, M.M :

Mengetahui,

Dekan

(Jupianus Sitepu, SE.,MM)

Peserta Ujian,

(Aloina Br Keliat)



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Aloina Br Keliat

NPM : 1602020041

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada BPJS
Kesehatan Cabang Kabanjahe

DOSEN PEMBIMBING

1. Dra. Menanti Sembiring, M.M
2. Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu Skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Quality Medan.

No	Nama	Sebagai	TandaTangan
1	Drs. Sumbul S Depari.M.Sc.,Ph.D	Penguji I	
2	Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si	Penguji II	
3	Dra. MenantiSembiring, M.M	Penguji III	
4	Dra. MenantiSembiring, M.M	Pembimbing I	
5	Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si	Pembimbing II	
6	Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si	Moderator	

Demikian surat pernyataan Skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Medan,Juli 20

Mengetahui,

Dekan,

Jupianus Sitepu, SE., M.M

Ketua Program Studi,

Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ALOINA BR KELIAT**

NPM : **1602020041**

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Sosial dan Hukum Universitas Quality**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : **“ANALISIS PELAKSANAAN KEBIJAKAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA BPJS KESEHATAN CABANG KABANAJAHE”**. Merupakan hasil karya asli penulis. Tidak terdapat karya yang penuh diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi maupun plagiat dari hasil karya penulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan tekanan dari pihak manapun.



Medan, Juli 2020

ALOINA BR KELIAT

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat Nya sehingga peneliti mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Quality. Skripsi ini berjudul **“Analisis Pelaksanaan Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak menghadapi halangan ataupun kesulitan, namun dengan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Agar lebih mengoptimalkan penulisan maupun isi dari skripsi ini maka penulis mengharapkan saran dan bimbingan dari dosen pembimbing.

Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Erna Frida, M.Si. selaku Rektor Universitas Quality.
2. Bapak Jupianus Sitepu, SE., MM selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
3. Ibu Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si selaku Ketua Prodi Studi Manajemen.
4. Ibu Dra Menanti Sembiring, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan saran, masukan dan koreksi yang berarti demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Rikawati Ginting Munthe, SE., Msi selaku Dosen Pemdamping yang telah memberikan masukan dan koreksi yang berarti demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Sosial dan Hukum yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Ibu Sri Widyastuti selaku Kepala Cabang Kabanjahe yang telah mengizinkan penulis penelitian dan memberikan berkas-berkas yang penulis butuhkan untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua Orang Tua Penulis (Mista Keliat Dan Helmida Br Ginting) atas doa, dukungan baik moril maupun material serta motivasi.
9. Seluruh teman-teman kelas 1B41 Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum yang telah menjadi suatu keluarga, sahabat dalam berbagai ilmu dan menjadi saudara selama melakukan perkuliahan.
10. Teman-teman kelas 1B41 yang penulis sayangi Selli Fransiska Br Tarigan, dan Bella Maharani Br Sembiring yang selalu memberikan dorong dan saling membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca.

Medan , Juli 2020



Aloina Br Keliat
NPM : 1602020041

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATAPENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II URAIAN TEORITIS	8
2.1 Pelayanan	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Kinerja Pelayanan	13
2.2 Evaluasi Kebijakan Pelayanan	15
2.2.1 Evaluasi Kebijakan	15
2.2.2 Implementasi Kebijakan	17
2.3 Konsep Manajemen Pelayanan	18
2.3.1 Pengertian Manajemen Pelayanan	18
2.3.2 Arti Pentingnya Manajemen Pelayanan	20
2.4 Konsep Penyusunan Standar Pelayanan	20
2.5 Pelayanan Prima dan Pelayanan Publik	22
2.5.1 Defenisi Pelayanan Prima	23
2.5.2 Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima	25
2.6 Pengawasan Pelayanan	26
2.7 Faktor – Faktor Pelayanan	28

2.8 Peran Pendidikan Dalam Peningkatan Kualitas SDM	31
2.9 Penelitian Terdahulu	32
2.10 Kerangka Berpikir	34
2.11 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.1.1 Tempat Penelitian	36
3.1.2 Waktu Penelitian	36
3.2 Jenis dan Sumber Data	38
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi	39
3.3.2 Sampel	40
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik Analisis Data	44
3.6.1 Data Reduction (data reduksi)	45
3.6.2 Data Display (penyajian data)	45
3.6.3 Conclusion Drawing/Verification	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Sejarah Berdirinya BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe	48
4.1.2 Visi Dan Misi BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe.....	49
4.1.3 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe	51
4.2 Tugas Dan Tanggung Jawab BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe..	55
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	60
4.4 Pembahasan	76
4.4.1 Pelaksanaan Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bidang dan jenis pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Kabanjahe	5
Tabel 1.2 Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe	5
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	37
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	42
Tabel 4.1 Daftar Nama – Nama Kepala BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe	49
Tabel 4.1 Daftar Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe	53
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	60
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Pertanyaan Dimensi Tangibility...	63
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Pertanyaan Dimensi Reability.....	64
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Pertanyaan Dimensi Responsiveness.....	65
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Pertanyaan Dimensi Assurance....	66
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Pertanyaan Dimensi Emphaty	67
Tabel 4.11 Analisis Pelaksanaan Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Kabanjahe	51



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Pertanyaan Wawancara
2. Lampiran Gambar Wawancara
3. Daftar Riwayat Hidup
4. Surat Permohonan Izin Penelitian
5. Surat Telah Melaksanakan Penelitian
6. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing
7. Surat Penetapan Dosen Pembimbing
8. Surat Tugas Dosen Pembimbing

