

## LEMBARAN PENGESAHAN

Judul : Tingkat Kepuasan Pekerja Terhadap Pelayanan  
BPJS Ketenagakerjaan di SPBE PT. Pinrang Gas  
Pratama Kab. Pinrang  
Nama : Alya Oktavia Sundry  
Nim : 220240052  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Konsentarsi : Administrasi Kebijakan Kesehatan  
Fakultas : Ilmu Kesehatan

Menyetujui,

  
Usman SKM., M.Kes, MP  
Pembimbing I

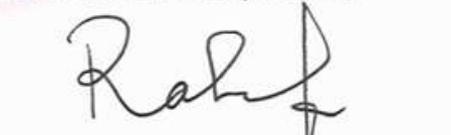
  
Nurlinda, SKM., M.Kes  
Pembimbing II

Mengetahui:

Dekan  
Fakultas Ilmu Kesehatan

  
Haniarti, S.Si, Apt, M.Kes  
NBM : 865740

Ketua Program Studi  
Kesehatan Masyarakat

  
Dr. Rahmi Amir S.Si, M.Kes  
NBM : 888893

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Alya Oktavia Sundary, NIM 220240052 diterima oleh panitia ujian tutup skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare (FIKES UMPAR) SK Nomor 251/SK.FIKES/11.3.AU/D/2024, bertepatan dengan Tanggal 27 Juli 2024 untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) yang dipertahankan di depan penguji pada Hari Rabu Tanggal 28 Agustus 2024.

### PANITIA UJIAN

1. Ketua : Dr. Rahmi Amir, S.Si., M. Kes
2. Sekretaris : Fitriani Umar, SKM., M.Kes

(Rahmi Amir)  
(Fitriani Umar)

### PENGUJI UJIAN

1. Usman, SKM., M.Kes, MP
2. Nurlinda, SKM., M.Kes
3. Herlina Muin, SKM., M. Kes
4. Makhrajani Majid, SKM., M.Kes, MP

(Usman)  
(Nurlinda)  
(Herlina Muin)  
(Makhrajani Majid)

Disahkan Oleh  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Dekan



Hanarti, S.Si., Apt., M.Kes  
NBM. 865740

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Kesehatan Masyarakat

(Rahmi Amir)

Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes  
NBM. 888893

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alya Oktavia Sundry

NIM : 220240052

Konsentrasi : Administrasi Kebijakan Kesehatan

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Pekerja Terhadap Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di SPBE PT. Pinrang Gas Pratama Kab. Pinrang” merupakan karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan, salinan, atau duplikasi dari skripsi lain.
2. Bilamana suatu hari terbukti terdapat tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, 28 Agustus 2024

Yang Memberi Pernyataan



Alya Oktavia Sundry

## **ABSTRAK**

BPJS Ketenagakerjaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara jaminan sosial sangat erat kaitannya dengan para pekerja maupun pihak pemberi kerja ataupun korporasi, hal ini terlihat dalam hubungan yang berkaitan dengan pembayaran premi yang nantinya akan dibayarkan pihak korporasi untuk menjamin pekerjaannya agar mendapatkan program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan jumlah informan sebanyak 10 orang. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kelima indikator terhadap kepuasan pekerja di SPBE PT. Pinrang Gas Pratama sudah cukup baik, namun masih ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan seperti halnya: kesopanan petugas dalam melayani pasien, meningkatkan fasilitas serta peralatan yang belum lengkap, dan cepat tanggap dalam menangani pasien agar tercipta sebuah kepuasan pasien yang menjadi kepuasan pekerja dalam menggunakan BPJS Ketenagakerjaan. Saran dari penelitian ini yaitu peneliti menyarankan agar perlu adanya kegiatan sosialisasi oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan terhadap nasabahnya agar peserta yang minim informasi bisa menikmati layanan BPJS Ketenagakerjaan tanpa adanya kendala

Kata kunci : Keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, daya tanggap

## **ABSTRACT**

*BPJS Employment in carrying out its duties and functions as a social security organizer is very closely related to workers and employers or corporations, this can be seen in the relationship related to premium payments which will later be paid by the corporation to guarantee that its workers will receive the social security program provided. by BPJS Employment. This research uses qualitative research with a descriptive approach, with a total of 10 informants. Based on the research results, it can be concluded that the five indicators of employee satisfaction at SPBE PT. Pinrang Gas Pratama is quite good, but there are still several indicators that need to be improved, such as: politeness of staff in serving patients, improving incomplete facilities and equipment, and responsiveness in handling patients in order to create patient satisfaction which becomes employee satisfaction in using BPJS Employment. The suggestion from this research is that the researcher suggests that there needs to be socialization activities by BPJS Employment towards its customers so that participants with minimal information can enjoy BPJS Employment services without any obstacles.*

*Keywords: Reliability, guarantee, physical evidence, empathy, responsiveness*

## **RIWAYAT HIDUP**



Alya Oktavia Sundry, Lahir di Parepare pada tanggal 2 Oktober 2002, Anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Alm Bapak Syamsuddin dan Ibu Adria. Penulis pertama kali menempuh Pendidikan di TK Isabbara Lappa-lappa'e kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SD 102 Lappa-lappa'e dan tamat pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Suppa dan tamat pada tahun 2017, dengan tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 4 Pinrang dan tamat pada tahun 2020. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *alamin*, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Tingkat Kepuasan Pekerja Terhadap Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di SPBE PT Pinrang Gas Pratama Kab. Pinrang” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare.

Karna itu pada kesempatan ini penulis, menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua yakni Alm. Bapak Syamsuddin dan Ibu Adria dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
2. Bapak Usman SKM., M.Kes, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan arahan serta dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Nurlinda SKM., M. Kes, selaku Dosen Pembimbing II yang sangat memotivasi penulis untuk terus berkembang dan tidak bosan-bosannya memberikan arahan serta kritikan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Herlina Muin SKM., M. Kes, selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran dan arahan serta dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Makhrajani Majid SKM., M. Kes selaku Dosen penguji II yang telah memberikan masukan serta sarannya kepada penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen Fikes UM Parepare yang telah memberikan ilmu pengetahuan, motivasi dan pengalaman, yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan.
7. Ibu Haniarti, S, Si., Apt, M. Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare sekaligus selaku dosen penasehat

akademik yang telah memberikan motivasi dan cinta kasih selama menempuh pendidikan.

8. Staf Fakultas Ilmu Kesehatan UM Parepare atas bantuannya selama penulis terdaftar sebagai mahasiswa.
9. Seluruh civitas akademik Fakultas Ilmu Kesehatan UM Parepare atas bantuannya selama penulis terdaftar sebagai mahasiswa.
10. Seluruh pihak SPBE PT. Pinrang Gas Pratama yang telah mengarahkan penulis dan memberikan izin dalam melakukan penelitian ini.
11. Kepada cinta kasih ketiga saudara-saudari penulis, Alissya Junita, Muh. Assiddiq, dan Rezki Sanjaya, terimakasih atas segala doa dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
12. Sahabat penulis dibangku perkuliahan yang selalu kebersamai dalam empat tahun yaitu: Wanda Sari Putri, Ade Erwini, dan Samsinar yang banyak membantu penulis dalam mengerjakan skripsi dan tak pernah henti untuk saling menyemangati
13. Kepada Alda, Nurhakimah, Anti, Ayu dan Risma selaku teman terdekat penulis, terimakasih banyak selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan doa.
14. Kepada seluruh teman-teman penulis di Universitas Muhammadiyah Parepare yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua dukungan dan motivasi serta sudah berteman baik dengan penulis.
15. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala dukungan dan bantuan selama ini.
16. Last but not least, kepada diri saya sendiri terimakasih banyak telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun, saya bangga pada diri saya sendiri bisa menyelesaikan skripsi ini dengan penuh lika-liku kehidupan yang dijalani.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis menerima saran maupun kritikan yang sifatnya membangun untuk ke arah yang lebih baik di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap orang yang membacanya.

Parepare, 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
RIWAYAT HIDUP .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Telaah Pustaka .....	6
B. Kerangka Konsep .....	21
C. Kerangka Pikir .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
A. Desain Penelitian .....	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
C. Informan Penelitian .....	23
BAB IV .....	26
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	26
B. Hasil Penelitian .....	27
C. Pembahasan .....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	52

A. KESIMPULAN .....	52
B. SARAN.....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	54
LAMPIRAN.....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. 1 Kerangka Konsep Penelitian .....	21
1. 2 Kerangka Pikir Penelitian .....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Pedoman wawancara.....	61
Surat Persetujuan Penelitian.....	64
Surat izin penelitian dari LPPM.....	65
Surat balasan permohonan izin penelitian dari PT. Pinrang Gas Pratama.....	66
Dokumentasi Penelitian .....	67