

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN PELAYANAN PRIMA KEPADA PESERTA JAMINAN
SOSIAL PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
KETENAGAKERJA KCP BOYOLALI



Disusun Oleh :
Danang Aji Priambodo
D1514026

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya (A.Md.) Dalam Bidang Manajemen Administrasi

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2017

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN PENERAPAN PELAYANAN PRIMA KEPADA PESERTA JAMINAN SOSIAL PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN KCP BOYOLALI

Disusun Oleh :

DANANG AJI PRIAMBODO

D1514026

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta,.....

Pembimbing,

Djoko Purwoko, SS. MH.

PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari :

Tanggal :

Disusun Oleh :

DANANG AJI PRIAMBODO

D1514026

Panitia Ujian Tugas Akhir	Nama	Tanda tangan
1. Penguji 1	Drs. Suryatmojo, M.Si
2. Penguji 2	Djoko Purwoko, SS. MH.

Mengetahui,
Dekan,

Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si
NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN

Nama : Danang Aji Priambodo

NIM : D1514026

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir berjudul **"Penerapan Pelayanan Prima Kepada Peserta Jaminan Sosial Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan KCP Boyolali"** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Tugas Akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir tersebut.

Surakarta, 29 Mei 2017

Yang Membuat Pernyataan,

Materai 6000

Danang Aji Priambodo

MOTTO

“Unless someone like you cares a whole awful lot. Nothing is going to get better.
It’s not.”

Dr. Seuss

“Solusi terbaik dari setiap masalah mu adalah waktu, bersikaplah tenang untuk
menghadapi setiap masalah “

Penulis~

“Lakukan hal yang bisa dilakukan, jangan sesali hal yang tidak pernah terjadi”

Aldino~

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, Tugas Akhir ini dipersembahkan penulis untuk :

1. Ibuku supartiningsih dan Ayahku sunardi tercinta yang selalu memberikan segalanya terhadap penulis.
2. Kakak-kakakku Rika Purwanti, Joko Purnomo yang selalu mendukung penulis.
3. Seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi
4. Teman-temanku seperjuangan DIII Manajemen Administrasi B angkatan 2014 FISIP UNS yang sudah menjadi keluarga dekat saya sejak awal masuk bangku perkuliahan.
5. Teman-teman Koyor Mania yang memberikan dukungan.
6. Almamater.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima Kepada Peserta Jaminan Sosial Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan KCP Boyolali” dengan baik. Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) dalam bidang Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Banyak hambatan yang ditemui dalam penulisan Tugas Akhir ini, namun adanya bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak dapat membuat penulis menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih atas segala dukungan, bantuan, semangat, dan doa yang telah diberikan selama ini kepada :

1. Bapak Djoko Purwoko, S.S M.H. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan semangat, pengarahan, petunjuk, dan bimbingan selama penulisan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Suryatmojo, M.Si selaku dosen dan penguji Tugas Akhir.
3. Ibu Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Bapak Drs. Ali, M.Si selaku ketua program studi Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Seluruh Ibu dan Bapak dosen Manajemen Administrasi. Terima kasih atas semua ilmu yang sangat berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis, semoga Allah senantiasa membalas semua kebaikan yang Bapak dan Ibu dosen berikan selama ini.
6. Seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam melakukan pengamatan dan membantu penulis dalam proses pengumpulan data. Khususnya untuk Bapak

Anton Dhaneswara, S.H, Mas Yudhi Mulyadi, S.I.Kom, Mbak Cyntia Ayu Hera, S.I.P, dan Mas Agus.

7. Keluarga yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Teman-teman Koyor Mania (Adhi, Aldino, Angga, Danang dan Prasetyo) serta Hanita, Icha, Lufti, Nofi, Rosa, Yuni yang mendukung dan memberi semangat.
9. Seluruh teman-teman, khususnya teman-teman Manajemen Administrasi B angkatan 2014 yang saling mendukung serta memberi semangat demi suksesnya Tugas Akhir ini.
10. Semua orang yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna sehingga segala kritik dan saran yang membangun penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna bagi setiap orang yang berkepentingan.

Surakarta, 29 Mei 2017

Penulis

Danang Aji Priambodo

NIM. D1514026

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Pengamatan.....	5
D. Manfaat Pengamatan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN	
A. TINJAUAN PUSTAKA	8
1. Pelayanan	8
2. Pelayanan Publik	9
3. Pelayanan Prima	14
4. Jaminan Sosial.....	20
5. Jaminan Sosial Tenaga Kerja.....	21
6. Peserta Jaminan Sosial Tenaga Kerja	21
7. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.....	22
B. METODE PENGAMATAN	23
1. Lokasi Pengamatan.....	23
2. Jenis Pengamatan	23
3. Teknik Pengumpulan Data.....	24
BAB III DESKRIPSI INSTANSI	
A. Profil BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali	28
B. Sejarah Perusahaan	28
C. Logo BPJS	30
D. Visi dan Misi.....	32

E. Produk BPJS Ketenagakerjaan	33
1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	33
2. Jaminan Kematian (JKM)	34
3. Jaminan Hari Tua (JHT)	35
4. Jaminan Pensiun (JP)	36
5. Bukan Penerima Upah (BPU)	38
F. Struktur Organisasi	39
G. Job Description	39
1. Kepala Kantor Cabang Perintis Mandiri	39
2. Penata Madya Pemasaran	42
3. Penata Madya Keuangan	43
4. Penata Madya Teknologi Informasi (TI)	44
5. Penata Madya Pelayanan	45
6. Penata Madya Umum	46
H. Jumlah Pegawai	48
I. Jam Kerja	49
J. Spesifikasi Bagian Yang Diamati	49
K. <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	50
BAB IV PEMBAHASAN MASALAH	
A. Pelayanan Prima di Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali.	53
1. <i>Process</i>	53
2. <i>People</i>	67
3. <i>Physical Evidance</i>	74
B. Hambatan dalam Melaksanakan Pelayanan Prima di BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali	77
1. Kelengkapan Dokumen	77
2. Perbedaan Data Diri Peserta Di Server BPJS dan Keadaan Nyatanya	78
3. Status Bekerja Peserta yang Masih Aktif	78
4. Nomor Rekening Peserta yang Bermasalah	79
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	80
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tiap Kantor Wilayah	4
Tabel 3.1. Tabel Pegawai BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali.....	48
Tabel 3.2. Tabel Pegawai BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 3.3. Tabel Pegawai BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali Berdasarkan Jenis Kelamin/ <i>Gender</i>	49
Tabel 3.4. Tabel Jam Kerja BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali.....	49
Tabel 4.1. Proses Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Program Jaminan Sosial BPJS Tk.....	3
Gambar 1.2. Grafik Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan	4
Gambar 3.1. Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	30
Gambar 3.1. Bagan Struktur BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali	39
Gambar 4.1. Bagan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Klaim	55
Gambar 4.2. Contoh Fotokopi KTP Peserta Klaim	63
Gambar 4.3. Contoh Fotokopi KK Peserta Klaim	64
Gambar 4.4. Contoh Fotokopi Rekening Buku Bank Peserta Klaim	65
Gambar 4.5. Contoh Surat Keterangan Dari Disnaker yang menyatakan Berhenti Bekerja Peserta Klaim.....	66
Gambar 4.6. Contoh Formulir Klaim Yang Disertai Dengan Kartu Peserta Jamsostek.....	67
Gambar 4.7. Contoh Seragam BPJS Ketenagakerjaan	70
Gambar 4.8. Contoh Pin PRIMA BPJS Ketenagakerjaan	71
Gambar 4.7. Contoh <i>Name Tag</i> Petugas	72
Gambar 4.10. Proses Pelayanan dan Verifikasi Data	75
Gambar 5.1. Contoh Seragam BPJS Ketenagakerjaan	82
Gambar 5.2. Contoh Pin PRIMA BPJS Ketenagakerjaan	82
Gambar 5.3. Contoh <i>Name Tag</i> Petugas	83

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Tugas Magang
- Lampiran 2. Surat Keterangan Magang
- Lampiran 3. Form Monitoring Magang Minggu ke-I sampai VII
- Lampiran 4. Form Penilaian Magang
- Lampiran 5. Pedoman Wawancara
- Lampiran 6. Contoh Fotokopi KTP
- Lampiran 7. Contoh Fotokopi KK
- Lampiran 8. Contoh Fotokopi Rekening Buku Bank
- Lampiran 9. Contoh Surat Keterangan Berhenti Kerja dari Disnaker
- Lampiran 10. Contoh Formulir dan Kartu Jaminan Ketenagakerjaan
- Lampiran 11. Formulir Klaim JHT

ABSTRAK

DANANG AJI PRIAMBODO, D1514026, PENERAPAN PELAYANAN PRIMA KEPADA PESERTA JAMINAN SOSIAL PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJA KCP BOYOLALI, Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Sebelas Maret, 2017, 88 Halaman.

Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin modern, dewasa ini makin terbukanya aspirasi masyarakat dalam mengungkapkan kritik terhadap kualitas pelayanan publik. Pemerintah selaku pelayann publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal untuk semua program program untuk masyarakat, salah satu program yang dituntut untuk memberikan pelayanan optimal yaitu Jaminan Sosial Nasional (JSN) dibidang ketenagakerjaan, yang merupakan program untuk melindungi tenaga kerja, dengan terus berkembangnya program dan semakin banyaknya peserta jaminan ketenagakerjaan, dibutuhkan pula pelayanan yang optimal untuk kepuasan peserta jaminan ketenagakerjaan.

Dengan latar belakang tersebut penulis mengadakan pengamatan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang perintis Boyolali mengenai penerapan pelayanan prima kepada peserta jaminan sosial. Pengamatan ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan pelayanan prima kepada peserta jaminan sosial pada badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerja KCP Boyolali, jenis pengamatan yang digunakan adalah observasi berperan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, serta mengkaji dokumen dan arsip.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan, penerapan pelayanan prima kepada peserta jaminan sosial ketenagakerjaan dalam bentuk beberapa aspek meliputi : *process* yang meliputi alur pelayanan atau prosedur, *people* yang meliputi sikap, perilaku, salam dan gerak petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan prima, *physical evidance* meliputi aspek fisik kantor pelayanan, ketiga aspek tersebut sebagai upaya demi memberikan kepuasan bagi para peserta jaminan.

Dari pengamatan ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima kepada peserta jaminan sosial ketenagakerjaan pada BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali telah dilaksanakan sesuai dengan *service blueprint* BPJS Ketenagakerjaan serta sesuai dengan dasar hukumnya dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dan Pelayanan Prima

ABSTRACT

DANANG AJI PRIAMBODO, D1514026, IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICES TO SOCIAL SECURITY PARTICIPANTS IN THE BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJA KCP BOYOLALI, Diploma III Program Administration Management, Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University, 2017, 83 Pages.

Along with the development of the era, the more open community openness to convey criticism of the quality of public services. The government as public servant must provide optimal service to the community. One of the government programs that is required to provide optimal service is the National Social Security or Jaminan Sosial Nasional (JSN) in the sector of manpower. JSN is a security program to protect the workforce. With the continuous development of the program and the increasing number of employment security participants, it is also necessary to provide optimal service for the satisfaction of employment security participants.

With that reason, the author conducted observations in BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali about the implementation of excellent service to social security participants. This observation aims to describe the implementation of excellent service to social security participants at the BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali. The type of observation used is the active role observation. The data collection technique are done by interview, observation, and review documents and archives.

Based on the observations made, the implementation of excellent service provided to the participants of social security of labour includes the following aspects: processes that include the flow of services or procedures, people that include attitudes, behaviors, greetings and movement of service personnel in providing excellent service, physical evidence covers physical aspect of the service office, these three aspects as an effort to give satisfaction for the participants of the guarantee.

From this observation shows that the implementation of excellent service to labour social insurance participants by BPJS Ketenagakerjaan KCP Boyolali has been in accordance with the principle of servants based on the basic legal service BPJS Ketenagakerjaan.

Keywords: Social Security Employment and Excellent Service