

**IDENTIFIKASI TIDAK OPTIMALNYA PELAYANAN PRIMA  
TERHADAP PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
(KAJIAN DI PUSKESMAS TAHUNAN KABUPATEN JEPARA)**

Tesis

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Mencapai Derajat Magister  
**Program Studi Magister Ilmu Hukum**



**TOTOK HARIYANTO**  
**2019-02-033**

**PROGRAM MAGISTER HUKUM**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2021**

**IDENTIFIKASI TIDAK OPTIMALNYA PELAYANAN PRIMA  
TERHADAP PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
(KAJIAN DI PUSKESMAS TAHUNAN KABUPATEN JEPARA)**

Tesis

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Mencapai Derajat Magister  
**Program Studi Magister Ilmu Hukum**



**TOTOK HARIYANTO**  
**2019-02-033**

**PROGRAM MAGISTER HUKUM**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2021**

**IDENTIFIKASI TIDAK OPTIMALNYA PELAYANAN PRIMA  
TERHADAP PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
(KAJIAN DI PUSKESMAS TAHUNAN KABUPATEN JEPARA)**

Disusun oleh :

**TOTOK HARIYANTO**  
**2019-02-033**

**Telah disetujui oleh :**

Dosen Pembimbing

**Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum.**  
**NIDN. 0610701000001007**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2021**

**IDENTIFIKASI TIDAK OPTIMALNYA PELAYANAN PRIMA  
TERHADAP PASIEN PESERTA BADANG  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
(KAJIAN DI PUSKESMAS TAHUNAN KABUPATEN JEPARA)**

Disusun oleh :

**TOTOK HARIYANTO**  
2019-02-033


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 19 Februari 2021

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

  
**Dr. Hidayatollah, S.H., M.Hum.**  
NIDN. 061070100000100

Anggota Dewan Penguji I

  
**Dr. Iskandar Wibawa, S.H., M.H.**  
NIDN. 0610701000001013

Anggota Dewan Penguji I

  
**Dr. Suparno, S.H., MS.**  
NIS/NIP. 195506011983031002

Tesis ini telah diterima sebagai persyaratan  
untuk memperoleh gelar Magister  
Tanggal 27 Februari 2021

  
**Dr. Iskandar Wibawa, S.H., M.H.**  
Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah menganugerahkan berkat, kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

Tesis ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Magister (S2) Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Muria Kudus.

Dalam proses perkuliahan hingga pada penyusunan tesis ini, penulis telah banyak menerima dukungan dari berbagai pihak, untuk itu melalui kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah mendukung penulis dalam studi selama ini. Teristimewa, ucapan terima kasih dan penghargaan ini penulis sampaikan secara khusus kepada, yang terhormat :

1. ALLAH SWT, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka Tesis ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada ALLAH SWT yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Bapak Dr. Ir. Darsono, MSi, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr. Hidayatullah, SH. MHum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus sekaligus menjadi Dsen Pembimbing I.



4. Bapak Iskandar Wibawa, S.H., MHum selaku Wakil Dekan I Magister Hukum Universitas Muria Kudus yang telah memberikan Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik.
6. Bapak dan Ibu saya, yang telah memberikan motivasi kepada saya untuk dapat menimba ilmu tanpa batas. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta saya untuk kalian bapak ibu, semoga kalian bisa tersenyum dengan bangga atas kesuksesan ini.
7. Istri (Ny. Islamiyah, S.Kp) dan anak-anak tercinta (Abiyasa Candra Kusuma, Kaisya Candra Kirana, Dipo Satya Negara, Mada Satya Nusa, Depati Amir Bahryn), yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dorongan, senyum dan do'anya untuk keberhasilan penulisan tesis ini.
8. Sahabat Tersayang, tanpa Doa, semangat, dorongan dan dukungan serta bantuan sahabatku tersayang tidak akan mungkin selesai penulisan tesis ini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan, kita pasti bisa! Semangat!!

9. Rekan-rekan seperjuangan yang senantiasa istiqomah dan tetap setia baik dalam keadaan lapang maupun sempit, suka maupun duka.
10. Semua pihak yang telah berperan serta membantu penulis dalam menyelesaikan studi menimba ilmu pada Magister Hukum Universitas Muria Kudus, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dan semoga Tesis ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, Amin.



## MOTTO

*Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu  
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha  
mulia Yang mengajar manusia dengan pena, Dia mengajarkan manusia apa yang tidak  
diketahuinya*

*(QS: Ar-Rahman 13)*

*Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-  
orang yang diberi ilmu beberapa derajat*

*(QS : Al-Mujadilah 11)*





### PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Totok hariyanto  
NIM : 2019 – 02 – 033  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Magister Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain yang ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan dalam tesis ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Kudus, 19 Februari 2021  
Yang membuat pernyataan



**TOTOK HARIYANTO**  
2019-02-033

## ABSTRAK

Penelitian yang berjudul **IDENTIFIKASI TIDAK OPTIMALNYA PELAYANAN PRIMA TERHADAP PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) (KAJIAN DI PUSKESMAS TAHUNAN KABUPATEN JEPARA)** bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penyebab layanan terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) belum optimal dan cara untuk mewujudkan layanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) di Puskesmas Tahunan Kabupaten Jepara.

Metode dalam penulisan tesis ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, yang artinya penelitian ini dikaji dengan melihat penemuan fakta-fakta di lapangan yang dijadikan dasar oleh penulis sebagai data yang diperoleh dari lapangan (non doktrinal) sesuai dengan kenyataan yang ada, penulisan ini bersifat deskriptif analitis.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penyebab layanan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) belum optimal Di Puskesmas Tahunan Kabupaten Jepara dikarenakan dua faktor, yaitu hambatan dari luar Puskesmas berupa : kurangnya kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan di PUSKESMAS dan Ketidakpatuhan masyarakat akan peraturan di PUSKESMAS, jam pelayanan kurang dan kurangnya pendekatan yang dilakukan pihak PUSKESMAS kepada pasien. Hambatan yang datang dari dalam berupa : kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya jumlah tenaga pelaksana pelayanan kesehatan, rendahnya sumber daya manusia dan adanya gangguan peralatan. Upaya optimalisasi pelayanan di Puskesmas Tahunan Jepara dapat dilakukan dengan cara :peningkatan kualitas SDM, peningkatan sarana dan prasarana, penambahan personil/ petugas Puskesmas Tahunan Jepara, menerapkan 5 (lima) S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dalam pelayanan. Optimalisasi pelayanan publik dapat terwujud apabila keempat langkah di atas dapat terpenuhi. Dengan pelayanan publik yang baik khususnya pelayanan kesehatan maka akan terbentuk *good government*.

**Kata Kunci : *Pelayanan Publik, BPJS, Puskesmas.***

## ABSTRACT

*The study, entitled IDENTIFICATION OF PRIMA SERVICE TO THE PATIENT OF PARTICIPANTS OF SOCIAL ASSURANCE (BPJS) (ANALYSIS IN THE ANNUAL PUSKESMAS, JEPARA DISTRICT) aims to identify and analyze the causes of service to patients who are not optimal and how to manage social services (BPJS). Patients who participate in social security administrators (BPJS) at the Annual Health Center of Jepara Regency.*

*The method in writing this thesis uses a sociological juridical approach, which means that this research is studied by looking at the findings of facts in the field which are used as the basis by the author as data obtained from the field (non-doctrinal) in accordance with existing facts, this writing is descriptive analytical.*

*Based on the results of the research and discussion of the causes of patient service for participating in social security administrators (BPJS) not optimal at the Jepara Regency Annual Health Center due to two factors, namely obstacles from outside the Puskesmas in the form of: lack of public awareness of population administration at PUSKESMAS and community non-compliance with regulations at PUSKESMAS, service hours lack of and lack of the PUSKESMAS approach to patients. The obstacles that come from within are: lack of adequate facilities and infrastructure, insufficient number of health service personnel, low human resources and disruption of equipment. Efforts to optimize services at the Jepara Annual Health Center can be carried out by: improving the quality of human resources, improving facilities and infrastructure, adding personnel / officers at the Annual Jepara Health Center, implementing 5 (five) S (smile, greeting, greeting, polite, polite) in service. Optimization of public services can be realized if the four steps above can be fulfilled. With good public services, especially health services, good government will be formed.*

**Keywords: Public Services, BPJS, Puskesmas.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TESIS</b> .....	iii
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJIAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TESIS</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Kerangka Konseptual .....	12
F. Keaslian Penelitian.....	13
G. Metode Penelitian.....	15
1. Metode Pendekatan.....	15
2. Spesifikasi Penelitian.....	15
3. Populasi dan Penentuan Sampel .....	16
4. Lokasi Penelitian .....	18

5. Metode Pengumpulan Data.....	19
6. Metode Analisis Data .....	19
H. Sistematika Penulisan .....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Optimalisasi .....	22
B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik .....	24
C. Optimalisasi Pelayanan .....	26
D. Pelayanan Kesehatan .....	29
E. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	35
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Penyebab Layanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) belum optimal Di Puskesmas Tahunan Kabupaten Jepara .....	41
B. Upaya mewujudkan layanan prima terhadap Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Tahunan Kabupaten Jepara .....	60
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	