

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang Berjudul :

**PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS PINOLOSIAN KECAMATAN
PINOLOSIAN KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN**

Oleh

**WIRANTI PONTOH
NIM : 221 416 065**

Telah diperiksa & disetujui untuk diuji

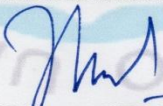
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Udin Hamim, S.Pd, M.Si.
NIP. 19760814 200212 1 001


Ramli Mahmud, S.Pd., MA.
NIP. 19820503 201504 1 002

**Mengetahui:
Ketua Jurusan
Ilmu Hukum Dan Kemasyarakatan**


Rasid Yunus, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19840224 200812 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Yang Berjudul

PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS PINOLOSIAN
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN

Oleh:

WIRANTI PONTOH
NIM:221 416 065

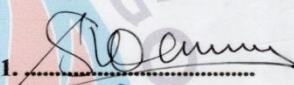
Telah dipertahankan di depan penguji

Hari/tanggal : Rabu 8 Juli 2020
Waktu : 08:00 s/d Selesai

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. Sastro M. Wantu, S.H., M.Si
NIP. 196609031996031001

1. 

2. Dr. Lucvane Djaafar, S.H., M.Pa
NIP. 186811062000032001

2. 

3. Dr. Udin Hamim, S.Pd, S.H, M.Si
NIP. 197608142002121001

3. 

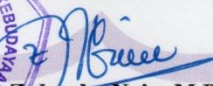
4. Ramli Mahmud S.Pd, M.A
NIP. 198205032015041002

4. 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Gorontalo




Dr. Zulaccha Ngiu, M.Pd
NIP. 196705091998032002

ABSTRAK

Pontoh, Wiranti, 2020. Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Jurusan Ilmu Hukum Dan Kemasyarakatan, Fakultas Ilmu Sosial. Pembimbing I Dr. Udin Hamim,S.Pd,M.Si dan Pembimbing II Ramli Mahmud S.Pd.,M.A. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana pelayanan BPJS di puskesmas Pinolosian serta faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelayanan BPJS

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dengan mencari kasus yang perlu diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis dan menggunakan reduksi data, satuan data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa (1) pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yakni untuk pengguna BPJS Khususnya harus memiliki kartu BPJS tersebut. Pelayanan dilaksanakan dengan baik berdasarkan prinsip pelayanan diantaranya kesederhanaan prosedur, kejelasan dan ketepatan waktu, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta adanya kenyamanan dan keamanan pada saat memberikan layanan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. (2). Pelayanan menjadi tidak maksimal diakibatkan dengan adanya beberapa faktor yang menghambat pelayanan yakni ketidakaktifan kartu BPJS yang dimiliki masyarakat, ketelambatana pembayaran BPJS dan yang paling berpengaruh ketika melakukan pelayanan yakni akses jaringan seluler yang sangat loading mengingat segala bentuk pelayanan sudah melalui digital.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, BPJS Kesehatan, Puskesmas Pinolosian

ABSTRACT

Pontoh, Wiranti. 2020. Healthcare and Social Security Agency Service at Puskesmas Pinolosian, Bolaang Mongondow Selatan District. Department of Law and Society, Faculty of Social Science. The principal supervisor is Dr. Udin Hamim, S.Pd., M.Si., and the co-supervisor is Ramli Mahmud, S.Pd., M.A. The research objective was to find out the service of Healthcare and Social Security Agency (hereinafter referred to as BPJS Kesehatan) at Puskesmas (Public Health Center) Pinolosian and factors influencing service of BPJS Kesehatan.

The research applied a qualitative method with a case study approach by seeking case that required to be studied. The technique of collecting data used interview, observation, and documentation. The technique of data analysis applied data reduction, data unit, and conclusion drawing.

Based on the research finding and discussion, it showed that (1) the service has been in accordance with the prevailing provision, namely, the users of BPJS must have the card. The service was performed well based on the principles of service such as procedure simplicity, clarity and punctuality, discipline, politeness and hospitality, and comfort and security while serving people as the service recipients. (2) The service became not maximum due to the presence of several factors which hinder the service such as inactiveness of BPJS card owned by people, delay of BPJS payment, and the most influential one when serving was extremely slow mobile network access considering that entire type of services has gone digital.

Keywords: Public Service, BPJS Kesehatan, Puskesmas Pinolosian.

