

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN
KECELAKAAN KERJA DI BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**



Erin

NIM. 2210411320054

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN KECELAKAAN KERJA DI BPJS
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Erin NIM : 2210411320054
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 17 Oktober 2025.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Anjani, S.AP., M.AP
NIP. 199506102022032018

()

b. Sekretaris

Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP
NIP. 198708222020122010

()

c. Anggota

Shafrina Amalia, S.AP., M.AP
NIP. 199706112024062001

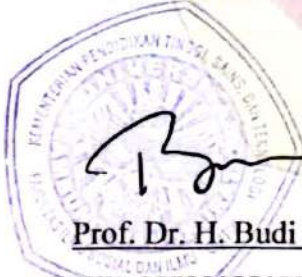
()

Banjarmasin, 17 Oktober 2025

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal Tujuh Belas bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 5828 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 10 Oktober untuk menguji skripsi :

Nama : Erin
NIM : 2210411320054
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang UPM Lt.3 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai
Nilai : 80 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 17 Oktober 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Erin

1. ketua : Anjani, S.A.P, M.A.P
()
2. Sekretaris : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()
3. Anggota : Shafrina Amalia, S.AP, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erin
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 20 Juni 2003
NIM : 2210411320054
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Sultan Adam Sei. Awang RT.27 No.33

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 17 Oktober 2025
Mahasiswa yang bersangkutan,



Erin
NIM. 2210411320054

ABSTRAK

Erin, 2210411320054, 2025. Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin. Di bawah bimbingan Anjani.

Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan untuk memberikan jaminan kepada tenaga kerja yang mengalami resiko kecelakaan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2018), yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*).

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Selain itu sumber data yang digunakan ialah data primer yaitu melalui wawancara dengan pihak terkait dan data sekunder seperti data, dokumentasi, dan buku. Kemudian dalam mengolah data menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman (2007), reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Banjarmasin secara umum sudah berjalan cukup baik. Petugas dinilai profesional, ramah, serta melaksanakan prosedur pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Namun, masih terdapat beberapa faktor penghambat, di antaranya ketidaklengkapan dokumen peserta dan antrean yang terlalu lama pada waktu-waktu tertentu.

Saran dalam penelitian ini pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan perlu beberapa perbaikan dan inovasi, pertama Peningkatan sosialisasi dan komunikasi kepada masyarakat mengenai alur dan persyaratan pengajuan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Kedua, adanya inovasi dalam sistem antrean dan pelayanan digital, seperti optimalisasi aplikasi online untuk pengecekan status klaim atau penyerahan dokumen awal secara daring.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).

ABSTRACT

Erin, 2210411320054, 2025. Service Quality of the Work Accident Insurance Program at the BPJS Ketenagakerjaan Banjarmasin Branch Office. Under the guidance of Anjani.

The Work Accident Insurance Program (JKK) is a form of social protection administered by the Social Security Administering Agency (BPJS Ketenagakerjaan) to provide coverage to workers at risk of workplace accidents. This study aims to determine and analyze the service quality of the Work Accident Insurance (JKK) program at the Social Security Administering Agency (BPJS Ketenagakerjaan) Banjarmasin Branch Office using the five dimensions of public service quality according to Parasuraman in Hardiyansyah (2018): reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness.

This research method uses a qualitative approach with a descriptive research type. Furthermore, the data sources used are primary data through interviews with relevant parties and secondary data such as data, documentation, and books. The data were then processed using data analysis from Miles and Huberman (2007), data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study indicate that the service quality of the Work Accident Insurance (JKK) program at the Banjarmasin Branch of the Social Security Administration for Employment (BPJS Ketenagakerjaan) is generally quite good. Staff are considered professional, friendly, and implement service procedures according to standard operating procedures (SOPs). However, several inhibiting factors remain, including incomplete participant documents and excessively long queues at certain times.

The recommendations in this study suggest that the Social Security Administration for Employment (BPJS Ketenagakerjaan) needs several improvements and innovations. First, increased public awareness and communication regarding the process and requirements for submitting Work Accident Insurance (JKK) claims. Second, innovations in the queue system and digital services, such as optimizing online applications for checking claim status or submitting initial documents online, are needed.

Keywords: *Service Quality, Social Security Administration for Employment (BPJS Ketenagakerjaan), Work Accident Insurance (JKK).*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di Kantor Cabang Banjarmasin” dapat terselesaikan. Adapun Skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan memaksimalkan mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi;
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

5. Ibu Anjani, S.AP., M.AP selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus Dosen Pembimbing dan juga sebagai Teman diskusi penulis yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan nasehat, bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penulis berkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
6. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang sudah banyak memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini;
7. Ibu Shafrina Amalia, S.AP., M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk penulisan skripsi ini;
8. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis;
9. Kepada staf atau pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin yang telah meluangkan waktunya dalam penelitian ini dan telah membantu dalam memberikan data yang dibutuhkan;
10. Kepada cinta pertama dan pintu surga penulis yaitu abah dan mama yang telah menjadi orang tua yang hebat. Terimakasih yang tiada terhingga atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, doa yang tak pernah putus, materi, motivasi, nasehat, perhatian, dan pengorbanan yang diberikan membuat penulis selalu bersyukur telah memiliki keluarga yang luar biasa;
11. Kepada kaka penulis Selly, Amd.Farm karna telah mendoakan, memberikan semangat, dan dorongan kepada penulis hingga akhir, dan meyakinkan penulis

jika penulis mampu menyelesaikan studi ini. Dan kepada adik-adik penulis Siti Yohana dan Shallom Parray yang penulis sayangi dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini;

12. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya yaitu Muhammad Fiqri. Terima Kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, menemani, meluangkan waktu, tenaga, dan memberikan semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah dan menyerah. Telah mendengarkan keluh kesah dan menjadi bagaian dalam perjalanan penyusunan penulis hingga penyusunan skripsi ini selesai.
13. Kepada teman-teman penulis yaitu Lintas Kelas (LK), Galuh Sarinah dan orang-orang yang tidak bisa penulis sebut satu persatu. Terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini;
14. Terakhir terima kasih kepada Wanita sederhana yang memiliki Impian besar namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri Erin. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan diri sendiri, Erin rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menjejakkan kaki, jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalu menyertai dan semoga Allah selalu meridhai setiap langkah serta menjaga dalam lindungan-Nya Aamiin.

Semoga segala pengorbanan jerih payah, keikhlasan, dan ketulusan yang sudah dilakukan mendapat berkat dan karunia oleh Allah SWT, Aamiin Allahuma Aamiin. Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh para pembaca untuk perbaikan kedepannya. Serta semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan memiliki manfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 17 Oktober 2025

Erin
2210411320054

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	16
2.2.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	20
2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	21
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.4 Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Banjarmasin	29
2.5 Program Jaminan Kecelakaan Kerja.....	32
2.6 Faktor-Faktor Mempengaruhi Pelayanan.....	34
2.7 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Tipe Penelitian.....	39
3.3 Lokasi Penelitian.....	40
3.4 Sumber Data dan Instrumen Penelitian.....	41

3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1	Observasi.....	42
3.5.2	Wawancara	43
3.5.3	Dokumentasi	43
3.6	Pengolahan Data.....	44
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN	47
4.1	Gambaran Umum Penelitian	47
4.1.1	Gambaran Umum Kota Banjarmasin	47
4.2	Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin 49	
4.2.1	Sejarah BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin	49
4.2.2	Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin .	50
4.2.3	Tujuan dan Fungsi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin	50
4.2.4	Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin	51
4.2.5	Program BPJS Ketenagakerjaan	52
4.2.6	Sarana dan Prasarana BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin	52
4.3	Uraian Temuan Penelitian	53
4.3.1	Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin	53
4.3.2	Faktor Penghambat Kualitas Program Jaminan Kecelakaan Kerja di Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin	74
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	81
5.1	Analisi Temuan Penelitian	81
5.1.1	Kualitas Pelayanan Pada Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin	81
5.1.2	Faktor-Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan Pada Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin	87
BAB VI PENUTUP	97
6.1	Kesimpulan	97

6.2	Saran-saran.....	99
	DAFTAR PUSTAKA.....	101
	LAMPIRAN.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1: Ulasan pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan Banjarmasin	6
Gambar 1. 2: Ulasan pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan Banjarmasin	6
Gambar 2. 1: SOP BPJS Ketenagakerjaan	32
Gambar 2. 2: Kerangka Penelitian	37
Gambar 4. 1: Struktur BPJS Ketenagakerjaan 2025	51
Gambar 4. 2: Mengisi Formulir	56
Gambar 4. 3: Mengambil Nomor Antrean	59
Gambar 4. 4: Dipanggil oleh petugas melalui mesin antrean	62
Gambar 4. 5: Dilayani Petugas.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Data Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Banjarmasin	4
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 4.1: Sarana dan Prasarana Di BPJS Ketenagakejaan Kantor Cabang Banjarmasin.....	53
Tabel 4.2: Matrik Hasil Penelitian	79
Tabel 5.1: Matrik Analisis Temuan Penelitian	93