



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**ANALISIS PELAYANAN TERHADAP PESERTA JAMINAN HARI TUA
(JHT) PADA KANTOR PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL KETENAGA KERJAAN CABANG
WILAYAH RIAU I PEKANBARU.**

SKRIPSI



Oleh:

SYAWALUDDIN. HS
NIM. 10975008201

PROGRAM S.1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2016



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SYAWALUDDIN HS
NIM : 10975008201
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN TERHADAP PESERTA JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA KANTOR PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGA KERJAAN CABANG WILAYAH RIAU I
TANGGAL UJIAN : 23 DESEMBER 2015

PANITIA PENGUJI

KETUA


Rusdi, S.Sos, MA
 NIP. 197209062007101002

ANGGOTA

PENGUJI I


Ikhwan Ratna, SE, M.Si
 NIP.19830827 201101 2 014

PENGUJI II


MASHURI, MA
 NIP. 19770721 201411 1 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SYAWALUDDIN, HS
 NIM: : 10975008201
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN TERHADAP PESERTA JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA KANTOR PELAYANAN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL KETENAGA KERJAAN CABANG WILAYAH RIAU I

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING

Muammar alkadafi, S.sos,M.si

NIK. 130712075

MENGETAHUI



Dekan
 Fakultas ekonomi dan ilmu sosial

DR. Mahendra Romus, SP, M.Ec

NIP. 19711119 200501 1 004

ketua jurusan
 Administrasi negara

Rusdi, S.sos, MA

NIP. 19670901 200501 1 007



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN TERHADAP PESERTA JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA KANTOR PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGA KERJAAN CABANG WILAYAH RIAU I PEKANBARU

Oleh:

SYAWALUDDIN, HS

NIM. 10975008201

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenaga Kerjaan Wilayah I Riau Pekanbaru. Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan di kantor BPJS cabang wilayah I Riau terhadap peserta program jaminan hari tua dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kantor BPJS Wilayah I Riau terhadap peserta program jaminan hari tua. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, queisioner, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, dan ditabulasi sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah, lalu memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan, kemudian diambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini, difokuskan prosedur pelayanan, kejelasan Petugas, Kedisiplinan Petugas, Keterampilan Petugas, Kesopanan dan keramahmatan petugas, Kepastian Pembiayaan, Kenyamanan Lingkungan pelayanan, keamanan dan kepastian hukum, dari hasil pengolahan data terhadap masing-masing sub variabel penelitian, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan di kantor BPJS cabang wilayah I Riau terhadap peserta program jaminan hari tua dalam kategori sangat baik. Oleh karena itu penulis mengajukan beberapa rekomendasi kepada pihak-pihak yang terkait dalam hal ini, yaitu diharapkan dimasa yang akan datang pelayanan BPJS Ketenaga kerjaan Wilayah I Riau aar lebih meningkatkan kualitas pelayanannya, kemudian diharapkan kepada pemerintah bersama Dinas Ketenaga Kerjaan, dan Dinas Kesehatan, lebih pro aktif lagi untuk mengajak dan menghimbau kepada masyarakat luas agar memanfaatkan jasa BPJS Ketenaga Kerjaan karena telah menjalankan prosedur pelayanan prima yang sangat baik.

Kata kunci: Pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenaga Kerjaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun skripsi yang mengambil judul **“ANALISIS PELAYANAN TERHADAP PESERTA JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA KANTOR PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGA KERJAAN CABANG WILAYAH RIAU I PEKANBARU”** diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti ujian Munaqasah pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan, tentunya dengan maksud guna penyempurnaan skripsi ini. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, mudah-mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kerendahan hati, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang tak henti-hentinya memberikan dukungan moril dan materil serta dukungan doa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Mudah-mudahan perjuangan bapak dan ibu mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT.
2. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Drs. Almasri, M.Si selaku Ketua Senat Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bapak Rusdi, S.Sos, MA selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 5. Bapak Muslim, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 6. Bapak Muamar Alkhadafi, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta pikiran dalam membimbing penulis guna penyelesaian skripsi ini.
 7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 8. Buat teman-teman seperjuangan penulis, terutama Lokal D angkatan 2009 Jurusan Adm. Negara
- Akhirnya atas segala bantuan semua pihak, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya, semoga semua ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 26 Agustus 2015

Penulis

SYAWALUDDIN, HS

10975008201

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	
A. Konsep Pelayanan.....	13
B. Konsep Pelayanan Publik	16
C. Konsep pelayanan Prima.....	22
D. Faktor Pelayanan Prima.....	29
E. BPJS Ketenagakerjaan	31
F. Pelayanan Menurut Islam.....	35
G. Kajian Terdahulu.....	39
H. Defenisi Konsep	41
G. Konsep Operasional.....	42
H. Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	45
B. Jenis dan Sumber Data.....	45
C. Metode Pengumpulan Data.....	46
D. Populasi dan Sampel.....	46
D. Metode Analisis	48
E. Rumus Statistik	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Instansi.....	50
B. Filosofi BPJS	51
C. Visi dan Misi.....	52
D. Struktur Instansi.....	55

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden.....	58
1. Jenis Kelamin Responden.....	58
2. Alasan Pencairan JHT.....	59
3. Tingkat Pendidikan Responden	60
B. Penyajian Data Penelitian	60
C. Rekapitulasi Jawaban Responden	96

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	104
B. Saran	105

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**