

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku dan Karya Ilmiah :

- Adrian Sutedi, 2019. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, Edisi 1 cetakan kelima.
- Askari Razak, 2013. *Hukum Pelayanan Publik*, Arus Timur, Cetakan Kedua, Makassar.
- Asih Eka Putri, 2014. *Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*, Friedrich Ebert Stiftung, Jakarta.
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Buku Panduan Layanan Kesehatan BPJS
- Bustami, Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya, (Jakarta: Erlangga, 2011). hal 21.
- Depdagri-LAN, 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas Dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability And Quality Management)*, Jakarta.
- Hardiansyah 2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta
- Hermein Hadiati Koeswadji, 1984, *Hukum dan Masalah Medik*, Airlangga University Press, Surabaya..
- Lembaga Administrasi Negara, 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta: LAN
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- P.M Hadjon, 1994. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Cetakan pertama, Yogyakarta.

P.M Hadjon, *Fungsi Hukum Normatif Hukum Administrasi Dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih*, Fakultas Hukum UNAIR, Surabaya.

Peter Mahmud Marzuki, 2005. *Penelitian Hukum*, Kencana Prenamedia, Jakarta

Rahman mulyawan, 2017. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, PT.unpad press.

Rijaas Rasyid, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, PT Pustaka, Jakarta

#### **Jurnal:**

Ayub khan, Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Pemimpin di Era Digitalisasi di Provinsi Riau, Vol 4 no 2 (2021), <https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/6246> diakses pada tanggal 18 februari 2023

Fitria Wahyuni, *Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung*, jurnal birokrasidan kebijakan pelayanan publik, vol 3 2021, <https://administrativa.fisip.unila.ac.id/index.php/1/article/download/107/72/> diakses pada tanggal 18 Februari 2023

Muhammad Imanuddin Taqwa, et.al. *implementasi kebijakan pemerintah daerah dibidang kesehatan masyarakat melalui jaminan kesehatan nasional*, Jurnal Amana Gappa Vol 26 No 1, maret 2018.

Nahdiana, et.al. 2022. *Peningkatan Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Informasi Bpjs Kesehatan Melalui Media: Apakah Efektif?*. Linimasa : Jurnal Ilmu Komunikasi E-Issn : 2614-0381, Issn: 2614-0373 Volume 5, No. 2, Juli.

Rizky Hersya Pratama, et.al. *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)*. Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-RT/RW). *Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 3, No. 12.

Rusdijman Soeamatdja, et.al. *pentingnya pembuatan SOP(standar operasional prosedur) sebagai pendukung dalam pelayanan publik* jurnal lingkaran widyaiswara edisi 07 No.1 Januari-Maret 2020

Pammela Rina Mahalina, *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri*, jurnal universitas negeri surabaya

Solechan, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai pelayanan publik*, administrasi law and goverment journal, vol 2 november 2019.

### **Peraturan perundang-undangan :**

Undang-undang dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 Tentang Penyelenggara Jaminan Sosial tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Peraturan Presiden RI No. 95 Tahun 2018 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Keputusan Presiden No 12 Tahun 2013 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No. 12 Tahun 2013 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan

### **Media:**

Ita Wijayanti Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik, 2020 <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 18 februari 2023

Laman resmi BPJS kesehatan, tugas dan fungsi oleh admin BPJS.

Laman resmi BPJS kesehatan mengenai layanan online PANDAWA permudah kebutuhan peserta JKN-KIS oleh humas BPJS.

Laman resmi BPJS Kesehatan oleh humas BPJS sumber: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1665/BPJS-Kesehatan->

Optimalkan-Pelayanan-Non-Tatap-Muka-Dengan-Pandawa diakses pada tanggal 16 februari 2023 pada jam 02.12

Laman resmi BPJS Kesehatan: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2010/3>

Srikandi Rahayu,Seputar Pengertian BPJS Kesehatan <http://seputarpengertian.com/>. Diakses Pada 8 Desember 2022

Tugas Fungsi dan wewenang BPJS. <http://www.jamsosindonesia.com> Diakses Pada 8 Desember 2022

Laman resmi BPJS Kesehatan mengenai Visi dan Misi BPJS Kesehatan <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2010/2> Diakses Pada 4 Januari 2023.

Laman resmi BPJS Kesehatan mengenai Hak dan Kewajiban BPJS Kesehatan <https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2017/27> Diakses Pada 4 Januari 2023.

Muslimin B Putra, Hukum Pelayanan Publik, 2020 <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--hukum-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 31 januari 2023 pukul 13.00 WITA

Umi salamah, kepatuhan pelayana publik 2021, <https://ombudsman.go.id/news/download/artikel--kepatuhan-pelayanan-publik>, diakses pada tanggal 17 februari 2023

Vanya Karunia Mulia Putri: "Pelayanan Publik: Pengertian dan Asas-Asasnya", <https://amp.kompas.com/skola/read/2021/07/15/151008069/pelayanan-publik-pengertian-dan-asas-asasny> diakses pada tanggal 31 januari 2023

website resmi dinas kominfo,2022 <https://www.kominfo.go.id/content/detail/45126/menilik-langkah-transformasi-digital-pelayanan-publik/0/berita> diakses pada tanggal 14 februari 2023



## LAMPIRAN



**BPJS Kesehatan**  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
No. 619 / IX-01 / 0323

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Rochman  
Pangkat/Gol : Asisten Manager  
Jabatan : Kepala Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik


Dengan ini menerangkan :

Nama : Nurfadillah  
Asal Institusi : Universitas Hasanuddin Makassar  
Judul : Implementasi Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Melalui Program PANDAWA

Benar ybs telah melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar pada tanggal 06 Februari 2023.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 06 Maret 2023  
Kabid. SDMUKP

  
Nur Rochman

NR/iv/OH.02.03

Kantor Cabang Utama Makassar  
Jl. Andi Pangerang Pettarani No. 78  
Telp. (0411) 456057, Fax. (0411) 432804  
Email : kc-makassar@bpjs-kesehatan.go.id  
Makassar 90013 - Kotak Pos 1315  
www.bpjs-kesehatan.go.id