

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Azwar, Azrul. (1996). *Pengantar Administrasi Edisi Ketiga*. Jakarta: Binanupa Aksara.
- Bilyastuti, Mai Puspadyana. (2012). *Adopsi Citizen's Charter (Kontrak Pelayanan) Untuk Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi Pada Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Saiful Anwar Malang)*. Jurnal Wacana UB. Vol. 15 No 3 Hal 51
- Daryanto, Setyobudi, Ismayanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima, edisi I*. Yogyakarta: Gava Medika.
- Dwiyanto, A. dkk, (2003), *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Dwiyanto, A. dkk. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Fadlilah, M. N., Sugto, & Rahmawati, R. (2017). *Sistem Antrian Pada Pelayanan Customer Service PT. Bank X*. Jurnal Gaussian, VI.
- Gedeian dkk, (1991). *Organization Theory and Design*
- Georgopolus dan Tannenbaum, (1985), *Efektivitas Organisasi*, PT. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Gibson (1997), *Organisasi*, Jakarta : Pustaka Ilmu.
- Gie, The liang, (1997). *Ensiklopedia Administrasi*, PT. Gunung: Jakarta.
- Handoko, & Astuni, S. W. (2017). *Analisis Antrian Di Stasiun Tugu Yogyakarta*. Perkeretaapian Indonesia, I, Hal 106.
- Handoko, T., Hani. (1993). *Manajemen Personalia dan SDM*. Yogyakarta: BPFE.
- Haspida. (2018). *Aplikasi Teori Antrian Dan Simulasinya Pada Pelayanan Teller Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Makassar*. Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan, 8, Hal 45-49.
- Irsan, (2012). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar*

- Lampung. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. (1987). *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*, Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi I, Yogyakarta: Penerbit ITB
- Mango, A. S., & Manongga, D. (2017). *Sistem Antrian Online PT. Bank Negara Indonesia TBK Kantor Cabang Parigi. Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 3(2).
- Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustopadidjaja, A. R. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik*. Jakarta: LAN Kerjasama Duta Pertiwi Foundation.mahh
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Retnaningsih, E. (2013). *Akses Layanan Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Press.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. (1978) *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi Dan Strateginya*. Jakarta: Penerbit Gita Karya
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, Richard M. (1985), *Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku)*, Erlangga, Jakarta.
- Taroreh, C. T., Kindangen, P., & Sumarauw, J. S. (2020). *Analisis Sistem Antrian Pada BPJS Kesehatan Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 8(4).

Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset.

Widodo, J. (2001). *Good Governance telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

Wojowasito dan Poerwadarminta, WJS. (1980). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Bandung: Penerbit Balai Pustaka.

Peraturan dan Undang-Undang

UU NO 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Gratis di Provinsi Sulawesi Selatan

Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 9 Tentang Kerja Sama Penyelenggaraan Kesehatan Gratis di Provinsi Sulawesi Selatan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Pasal 171

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

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Website

<http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/1523> (diakses tanggal 28 September 2023)

<https://bpjs-kesehatan.go.id/> (diakses tanggal 28 November 2023)

<http://repository.unhas.ac.id/> (diakses tanggal 28 November 2023)

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> (diakses tanggal 28 November 2023)

L
A
M
P
I
R
A
N

**FOTO DOKUMENTASI SESUDAH WAWANCARA DENGAN PEGAWAI
KANTOR**



Nama : Aldy Lazuardy Ananda

Usia : 33 Tahun

Pegawai : Kepala Bagian SDM, Umum dan Komunikasi (Wakil Ketua Cabang)



Nama : Tiara Indah Lestari

Usia : 35 Tahun

Pegawai : Pendataan Berkas



Nama : Muh Aswar

Usia : 33 Tahun

Pegawai : Keamanan



Nama : Kurniawati

Usia : 21 Tahun
Narasumber : Masyarakat



Nama : Nur Hikmah
Usia : 22 Tahun
Narasumber : Masyarakat



Nama : Raizatul Fadliyah

Usia : 21 Tahun

Narasumber : Masyarakat



Nama : Adinda Maghfirah

Usia : 22 Tahun

Narasumber : Masyarakat



Nama : Reza Azariah

Usia : 22 Tahun

Narasumber : Masyarakat



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **16233/S.01/PTSP/2024**

Lampiran : -

Perihal : **Izin penelitian**

Kepada Yth.

Kepala Badan Penyelenggara
Kesehatan Sosial Kota Makassar

di-

Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 3286/UN4.8.1/PT.01.04/2024 tanggal 26 April 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **MUH SYAHRIZAL**
Nomor Pokok : **E011181514**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km., 10 Makassar**
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PELAYANAN BPJS KOTA MAKASSAR) "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **25 Juni s/d 25 Juli 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 25 Juni 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth

1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :

<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>

NOMOR REGISTRASI 20240625721541



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 'Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan BSR
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan scan pada QR Code





BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aldy Lazuardy Ananda
Pangkat/Gol : Asisten Manager
Jabatan : Kepala Bagian SDM, Umum dan Komunikasi

Dengan ini menerangkan :

Nama : Muhammad Syahrizal
NIM : E011181514
Asal Institusi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
Judul : Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar

Benar ybs telah melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar pada Maret s.d September 2024.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Makassar, 09 September 2024
Kabag. SDMUUK

Aldy Lazuardy Ananda

ALW/0H.02.03

Kantor Cabang Makassar

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