

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

Arif, Saiful 2010 **“Reformasi Pelayanan Publik”** Malang: Averroes Press.

Atep, Adya Barata. 2003. **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**. Jakarta: Yudhistira.

Badu, Ahmad. 2018. **“Manajemen Pelayanan Publik. Teori dan Praktik.”** Bandung: Manggu Makmur Tanjung lestari.

Badu, Ahmad. 2013. **Manajemen Pelayanan Publik**. Makassar: Andi offset.

Buku Panduan layanan bagi peserta BPJS kesehatan tahun 2015.

Buku Panduan layanan bagi peserta BPJS kesehatan tahun 2016.

Buku Panduan layanan bagi peserta JKN-KIS.

Dharma, Agus. 2003. **Manajemen Supervisi**. Jakarta: CV Rajawali.

Dwiyanto, Agus. 2006. **Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hasibuan, Malayu S.P, 2007. **Manajemen Sumber Daya Manusia** “Edisi Revisi”. Jakarta: Bumi Aksara.

Hardiyansyah. 2011. **“Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya”**. Yogyakarta: Gava Media.

Kurniawan, Agung. 2005. **Transformasi Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Pembaharuan.

Mahmudi. 2005. **Manajemen Kinerja Sektor Publik**. Yogyakarta: UPPAMP YKPN.

Mahsun, Mohammad. 2006. Pengukuran kinerja Sektor publik. Yogyakarta: BPF.

1995. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta: Bumi ara.

i, Achmad. 2010. **Manajemen Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Sinergi Visi utama.



- Pasolong, Harbani. 2010. ***Teori Administrasi Publik***. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2012 “***Metode Penelitian Administrasi Publik***” Bandung: Alfabeta.
- Poewardaminta, ***Kamus Umum Bahasa Indonesia***, Jakarta: Balai Pustaka.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. ***Kebijakan Kinerja Karyawan***. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. ***Manajemen Pelayanan Prima***. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Santosa, Pandji. 2008, “***Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance***”, Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2004. ***Good Governance***. Bandung: Mandar Maju.
- Simanjuntak, Payaman. 2005. ***Manajemen dan Evaluasi Kinerja***, Jakarta: LPFE UI.
- Sugiyono. 2006. ***Metode Penelitian Administrasi***. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2013. ***Metode Penelitian Administrasi***. Bandung : Cv.Alfabeta
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. 2005. ***Manajemen Publik***. Jakarta: Grasindo.
- Wibowo. 2007. ***Manajemen Kinerja***. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Widodo, Joko. 2007. ***Analisis Kebijakan Publik***. Malang: Bayu Media.

Peraturan Pemerintah

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014



Peraturan Menteri Nomer 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri PAN Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman pelaksanaan penilaian dan penghargaan citra pelayanan prima sebagai unit pelayanan perconyohan MENPAN

Skripsi

Nuralam Budi Kusumah. 2016. *Responsivitas Pelayanan Publik Peserta Bpjs Rumah Sakit Umum Labuang Baji Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Gusti Ayu Astuti. 2016. *Analisis Kinerja Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Luwu Utara*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Ratna Esa Kuswati. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Dewi Utari. 2018. *Responsivitas Pelayanan Publik (studi kasus pelayanan pasien BPJS RSUD Kabupaten Pangkep*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Muh Yunus Bandu. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Makassar : Universitas Hasanuddin.

Muhammad Ihsan Nur Anwar. 2016. *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru)*. Makassar. Universitas hasanuddin.

Internet

<https://nasional.kompas.com/read/2018/09/08/16413851/pelayanan-dikeluhkan-bpjs-kesehatan-sebut-bagian-dari-proses-perbaikan>



LAMPIRAN





RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Sri Restu
Tempat, Tanggal Lahir : Bantaeng, 21-12-1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Tinggi Badan : 157 cm
Berat Badan : 50 kg
Alamat sekarang : Ramsis Unhas Unit 2 Blok D No.203
Alamat KTP : Tala-Tala Kel. Bonto Rita, Kec. Bissappu Kab. Bantaeng
Handphone : +62 852-5552-2518
E-mail : srirestu727@yahoo.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

Sekolah Dasar	: SD Negeri 20 Tala-tala	2003-2009
SMP	: SMP Negeri 3 Bissappu	2009-2012
SMA	: SMK Negeri 1 Bantaeng	2012-1015





BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

SURAT KETERANGAN

Nomor : 031/IX.02/0419

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diah Eka Rini
Jabatan : Kepala BPJS Kesehatan Cabang Bulukumba

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sri Restu
Nomor Pokok : E211 15 021
Program Study : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Tala-Tala

Bahwa yang tersebut namanya diatas telah melaksanakan pengambilan data awal penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi/KTI dengan judul **"RESPONSIVITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BANTAENG"** di Kantor Layanan Operasional BPJS Kabupaten Bantaeng.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan seperlunya.

Bulukumba, 14 Maret 2019

Kepala BPJS Kesehatan
BPJS Kesehatan
Kabupaten Bulukumba
Diah Eka Rini



Ka Optimization Software:

Jl. www.balesio.com

Telp. (0413) 81313

Fax. (0413) 82465

Email : ke-bulukumba@bpjs-kesehatan.go.id

www.bpjs-kesehatan.go.id



BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

SURAT KETERANGAN

Nomor. 031/IX.02/0419

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fadillah
Jabatan : Kepala BPJS Kesehatan Kab Bantaeng

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sri Restu
Nomor Pokok : E211 I5 021
Program Study : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Tala-Tala

Bahwa yang tersebut namanya diatas telah melaksanakan pengambilan data awal, penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi/KTI dengan judul ***RESPONSIVITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BANTAENG*** di Kantor Layanan Operasional BPJS Kabupaten Bantaeng.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan seperlunya.

Bantaeng, 14 Maret 2019

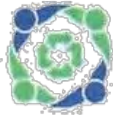
Kepala Kab Bantaeng



Optimization Software: www.balesio.com

Fax. [0413] 82465

Email : kc-bulukumba@bpjs-kesehatan.go.id
www.bpjs-kesehatan.go.id



BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 78 /Risbang/0119
Lampiran : satu berkas
Hal : Izin Penelitian

Jakarta, 25 Januari 2019

Yth. Sekretaris Utama
BPJS Kesehatan
di
Jakarta

Menindaklanjuti surat dari Sekretaris Utama nomor 233/Sestama/0119 hal Permohonan Izin Penelitian an Sri Restu, bersama ini disampaikan tanggapan terkait penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil telaah, pada prinsipnya Kedeputusan Bidang Riset dan Pengembangan dapat memberikan izin penelitian kepada:

Nama	Sri Restu
Judul Permohonan	Responsivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Jaminan Kesehatan Masyarakat Kab. Bantaeng
Permintaan Data Primer	Wawancara dan penyebaran kuesioner kepada Peserta JKN-KIS di BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

2. Dalam hal pengumpulan data primer kepada pihak eksternal (di luar organisasi BPJS Kesehatan), kesediaan untuk memberikan data/informasi merupakan hak responden.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Deputi Direksi Bidang Riset dan Pengembangan


Andi Afdal Abdullah

DN/01/00.02



No. 14, Cempaka Putih,
Pusat 10510 - Indonesia
Tingl, Fax. +62 21 421 2940

TELAAHAN STAF

Dari : Asisten Deputi Bidang Pengembangan Bisnis BPJS Kesehatan
Kepada : Deputi Direksi Bidang Riset dan Pengembangan
Tentang : Permohonan Izin Penelitian An. Sri Restu

1. Berdasarkan surat dari Sekretaris Utama nomor 233/Sestama/01/19 hal Permohonan Izin Penelitian An Sri Restu, bersama ini disampaikan permintaan penelitian oleh Mahasiswa Universitas Hasanudin tersebut dengan keterangan sebagai berikut:

Nama : Sri Restu
Judul Permohonan : Responsivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Jaminan Kesehatan Masyarakat Kab. Bantaeng
Permintaan Data Primer : Wawancara dan penyebaran kuesioner kepada Peserta JKN-KIS di BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng

2. Topik penelitian yang diajukan oleh pemohon berkaitan erat dengan tugas dan kewenangan BPJS Kesehatan sebagai Badan Publik Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, sehingga hasil kajian dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya tercapainya salah satu fokus utama 2019 : Meningkatkan Kepuasan Kepesertaan.
3. Instrumen penelitian yang diajukan oleh yang bersangkutan tidak menyalahi kaidah penelitian dan sesuai dengan kewenangan BPJS Kesehatan.
4. Yang bersangkutan bersedia untuk melaporkan hasil penelitian dan telah menandatangani pakta integritas.
5. Berdasarkan hal-hal di atas, kami merekomendasikan bahwa izin penelitian berupa wawancara atas nama Sri Restu untuk **disetujui**.

Jakarta, 15 Januari 2019
Asisten Deputi Bidang Pengembangan
Bisnis BPJS Kesehatan

Tati Haryati Denawati





KUESIONER PENELITIAN
PROGRAM SARJANA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2019

Tanggal :

No. Kuesioner :

A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah pertanyaan dengan sebenar-benarnya dan pilih salah satu jawaban dengan memberikan tanda centang (✓) atau silang (X) pada kotak isian

1. Nama :
2. Umur :tahun
3. Jenis Kelamin : laki-laki
 perempuan
4. Pekerjaan saat ini : Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 Wiraswasta
 Pegawai/Buruh
 lainnya (sebutkan)
5. Pendidikan Terakhir :
6. Alamat :
7. Jenis Kepesertaan BPJS yang dimiliki : Penerima Bantuan Iuran (PBI)
 Bukan Penerima Bantuan Iuran (bukan PBI)
8. Tahun Terdaftar BPJS : 2014 2015 2016 2017 2018

B. PETUNJUK PENGISIAN DAFTAR PERTANYAAN

Dalam rangka mengisi kuesioner (angket) yang tersedia, Bapak/Ibu/Sdr/i hanya memilih salah satu dari empat alternative jawaban yang tersedia dengan cara menyilang (X) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Sdr/i paling tepat dan juga diberikan alasan untuk jawaban atas pertanyaan yang diberikan, dengan makna setiap *alternative* sebagai berikut :





KUESIONER PENELITIAN
PROGRAM SARJANA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2019

Kategori	Skor
Sangat cepat / Sangat terjangkau / Sangat sesuai / Sangat memadai / Sangat baik / Sangat tepat / Sangat sopan / Sangat ramah	4
Cepat / Terjangkau / Sesuai / Memadai / Baik / Tepat / Sopan / Ramah	3
Tidak cepat / Tidak terjangkau / Tidak sesuai / Tidak memadai / Tidak baik / Tidak tepat / Tidak sopan / Tidak ramah	2
Sangat tidak cepat / Sangat tidak terjangkau / Sangat tidak sesuai / Sangat tidak memadai / Sangat tidak baik / Sangat tidak tepat / Sangat tidak sopan / Sangat tidak ramah	1

C. DAFTAR PERTANYAAN

1. Indikator Kemampuan Merespon Masyarakat

a. Apakah petugas BPJS ramah dalam memberikan pelayanan kepada bapak/ibu ?

- 1) Sangat tidak ramah 3) Ramah
2) Tidak ramah 4) Sangat ramah

Alasannya:

b. Bagaimanakah kesopanan petugas BPJS kepada bapak/ibu ?

- 1) Sangat tidak sopan 3) Sopan
2) Tidak sopan 4) Sangat sopan

Alasannya:

c. Bagaimanakah kejelasan cara bicara petugas BPJS kepada bapak/ibu ?

- 1) Sangat tidak jelas 3) Jelas
2) Tidak Jelas 4) Sangat jelas

Alasannya:





KUESIONER PENELITIAN
PROGRAM SARJANA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2019

2. Indikator Kecepatan Melayani

a. Apakah petugas BPJS cepat dalam memberikan pelayanan ?

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1) Sangat tidak cepat | 3) Cepat |
| 2) Tidak cepat | 4) Sangat cepat |

Alasannya:

.....

b. Bagimanakah kesigapan petugas BPJS dalam memenuhi permintaan dan menjawab pertanyaan bapak/ibu?

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1) Sangat tidak baik | 3) Baik |
| 2) Tidak baik | 4) Sangat baik |

Alasannya:

.....

3. Indikator Ketepatan Melayani

a. Bagaimanakah kesesuaian prosedur yang dilakukan oleh petugas BPJS dalam memberikan layanan ?

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1) Sangat tidak sesuai | 3) Sesuai |
| 2) Tidak sesuai | 4) Sangat sesuai |

Alasannya:

.....

b. Apakah biaya yang dikenakan kepada bapak/ibu tepat ?

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1) Sangat tidak tepat | 3) Tepat |
| 2) Tidak tepat | 4) Sangat tepat |

Alasannya:

.....

4. Indikator Kecermatan Melayani

a. Bagaimanakah kefokusannya petugas BPJS dalam memberikan pelayanan ?

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1) Sangat tidak baik | 3) Baik |
| 2) Tidak baik | 4) Sangat baik |

Alasannya:

.....





KUESIONER PENELITIAN
PROGRAM SARJANA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2019

b. Apakah petugas BPJS teliti dalam memberikan pelayanan ?

- 1) Sangat tidak baik 3) Baik
2) Tidak baik 4) Sangat baik

Alasannya:
.....

5. Indikator Ketepatan Waktu Melayani

a. Bagaimanakah ketepatan waktu pemberian pelayanan ?

- 1) Sangat tidak tepat 3) Tepat
2) Tidak tepat 4) Sangat tepat

Alasannya:
.....

b. Bagaimanakah Ketepatan waktu dalam menyelesaikan kebutuhan bapak/ibu ?

- 1) Sangat tidak tepat 3) Tepat
2) Tidak tepat 4) Sangat tepat

Alasannya:
.....

6. Indikator Kemampuan Menanggapi Keluhan

a. Bagaimanakah penyediaan akses berupa kotak saran kepada bapak/ibu untuk menyampaikan keluhannya ?

- 1) Sangat tidak memadai 3) Memadai
2) Tidak memadai 4) Sangat memadai

Alasannya:
.....

b. Bagaimanakah penanganan keluhan fasilitas yang kurang lengkap ?

- 1) Sangat tidak memadai 3) Memadai
2) Tidak memadai 4) Sangat memadai

Alasannya:
.....



**JOB DESKRIPSI PEGAWAI BPJS KESEHATAN KAB.BANTAENG
TAHUN 2019**

FADILLAH Distinct Job Profile Detail : KEPALA KANTOR KABUPATEN BANTAENG Atasan langsung : Kepala Cabang Bawahan langsung: 1. Staf Perluasan Peserta dan Kepatuhan 2. Staf Kepesertaan dan Pelayanan Peserta 3. Staf Keuangan dan Penagihan 4. Verifikator Penjaminan Manfaat
SUMARNA Distinct Job Profile Detail : Staf Kepesertaan dan Pelayanan Peserta Kabupaten Bantaeng Atasan Langsung : Kepala Kabupaten/ Kota Bawahan Langsung: -
FAUSIAH Distinct Job Profile Detail : Staf Kepesertaan dan Pelayanan Peserta Kabupaten Bantaeng Atasan Langsung : Kepala Kabupaten/ Kota Bawahan Langsung: -
Lily Afli Sahraeni Distinct Job Profile Detail : Verifikator Penjaminan Manfaat Kab.Bantaeng Atasan Langsung : Kepala Kabupaten/ Kota Bawahan Langsung: -
Rukma Harsida Distinct Job Profile Detail : Staf Perluasan dan Kepatuhan Peserta Kab.Bantaeng Atasan Langsung : Kepala Kabupaten/ Kota Bawahan Langsung: -



**DATA PEGAWAI BPJS KESEHATAN KAB.BANTAENG
TAHUN 2019**

Nama Depan	:	FADILLAH
Jenis Kelamin :		Wanita
Agama :		Islam
Email :		fadillah@bpjs-kesehatan.go.id
Data Alamat Kantor		Jl.Andi Mannappiang Kel.Lamalaka Kec.Bantaeng Kab.Bantaeng
Nama Depan	:	SUMARNA
Jenis Kelamin :		Wanita
Agama :		Islam
Email :		sumarna@bpjs-kesehatan.go.id
Data Alamat Kantor		Jl.Andi Mannappiang Kel.Lamalaka Kec.Bantaeng Kab.Bantaeng
Nama Depan	:	Lily Afly
Jenis Kelamin :		Wanita
Agama :		Islam
Email :		lily.afly@bpjs-kesehatan.go.id
Data Alamat Kantor		Jl.Andi Mannappiang Kel.Lamalaka Kec.Bantaeng Kab.Bantaeng
Nama Depan	:	FAUSIAH
Jenis Kelamin :		Wanita
Agama :		Islam
Email		fausiah@bpjs-kesehatan.go.id
Data Alamat Kantor		Jl.Andi Mannappiang Kel.Lamalaka Kec.Bantaeng Kab.Bantaeng
Nama Depan	:	RUKMA HARSIDA
Jenis Kelamin :		Wanita
Agama :		Islam
Email :		rukma.harsida@gmail.com
Data Alamat Kantor		Jl.Andi Mannappiang Kel.Lamalaka Kec.Bantaeng Kab.Bantaeng



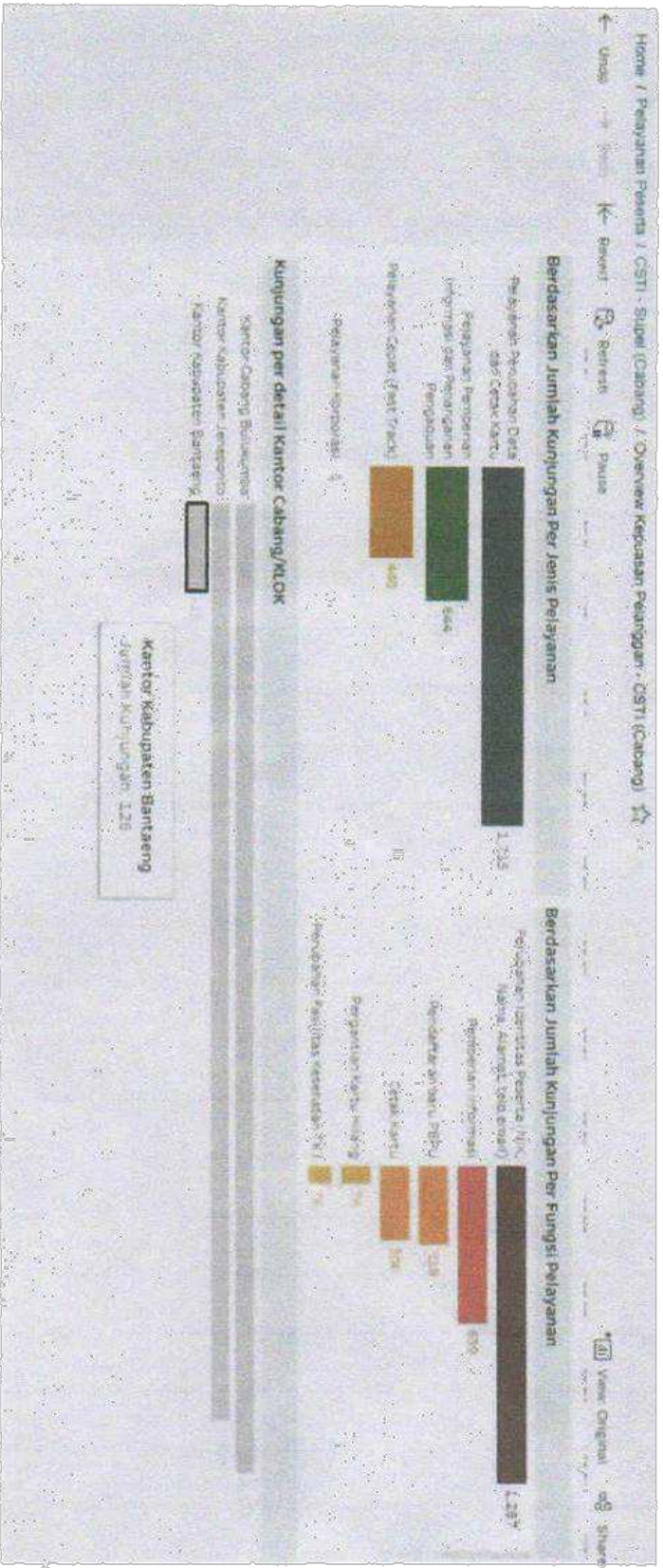
Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng

Fadillah



Optimization Software:
www.balesio.com

**DAFTAR KUNJUNGAN PESERTA BPJS KESEHATAN KAB. BANTAENG
BULAN FEBRUARI TAHUN 2019**



Jumlah Kunjungan Peserta di BPJS Kesehatan Bulan Feb 2019 : 126 jiwa

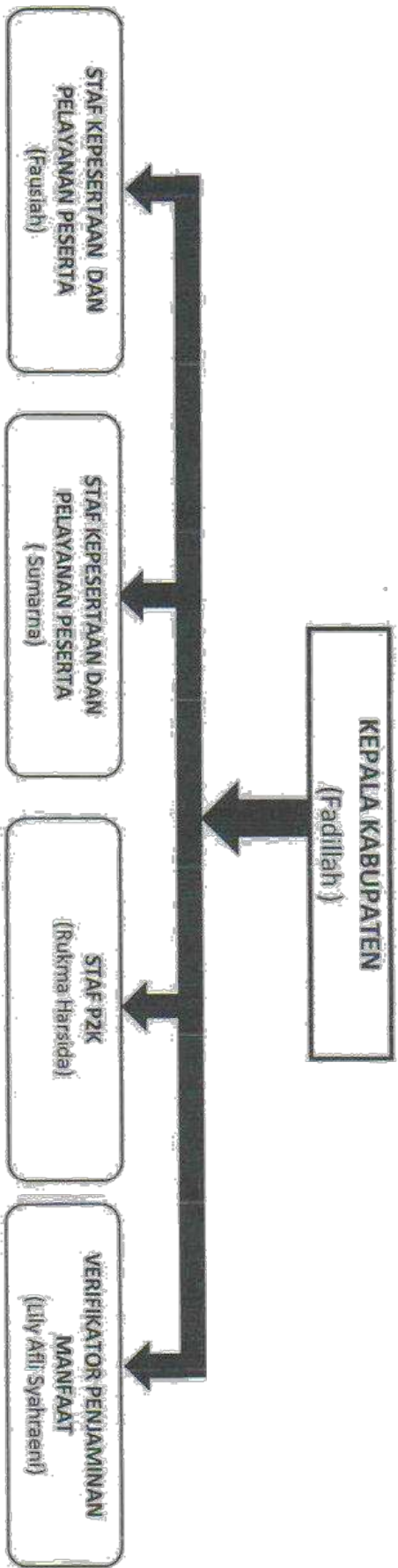
sumber : Aplikasi BI Bulan April 2019





Optimization Software:
www.balesio.com

STRUKTUR ORGANISASI BPJS KESEHATAN KAB. BANTAENG THN 2019

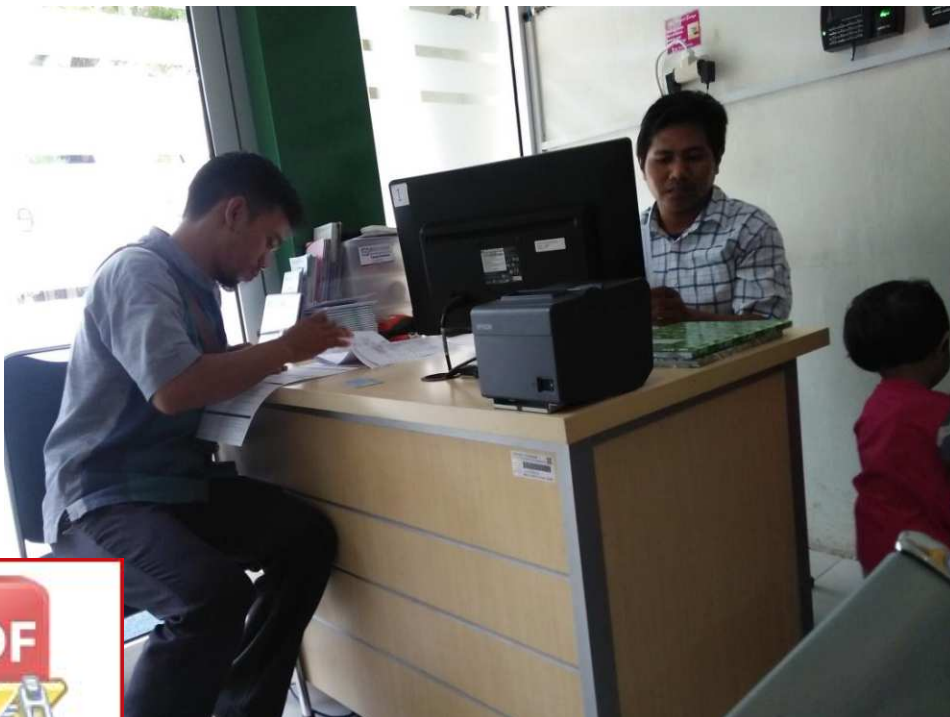


DOKUMENTASI

Gambar 1



Gambar 2

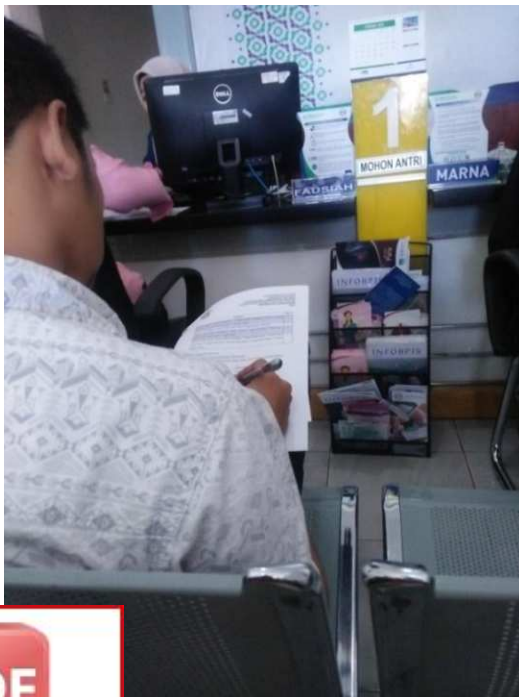


Optimization Software:
www.balesio.com

Gambar 3



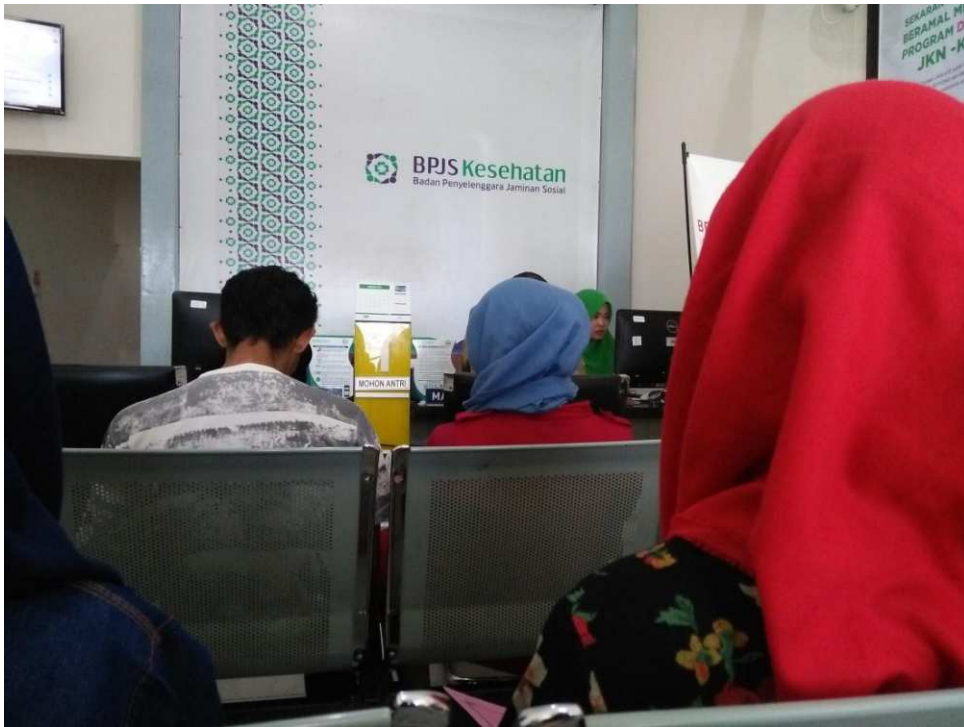
Gambar 4



Gambar 5



Gambar 6



Gambar 7



Gambar 8

