

**SKRIPSI**

**ETIKA BIROKRASI DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM  
BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
DI KOTA MAKASSAR**



Oleh:

**A IKA PRANSISKA PUTRI**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611103317

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

SKRIPSI

**ETIKA BIROKRASI DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM  
BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
DI KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.Ap)

Disusun dan Diajukan Oleh:

A. IKA PRANSISKA PUTRI

Nomor Stambuk: 105611103317

Kepada

05/02/2022

Prof. Dr. H. S. Alim

R/0038/ADN/2020  
PUT

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Etika Birokrasi Dalam Implementasi Program  
Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di  
Kota Makassar

Nama Mahasiswa : A. Ika Pransiska Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 105611103317  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Muhammad Tahir, M.Si



Muh. Amin Umar, S. Ag., M. Pd. I

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si  
NBM: 730727



Nasrul Haq, S.Sos, MPA  
NBM: 1067463

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 007/FSP/A.4-II/I/43/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu tanggal 26 bulan Januari tahun 2022.

### TIM PENILAI

Ketua



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si  
NBM: 730727

Sekretaris

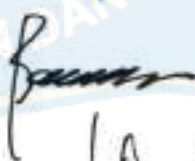


Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si  
NBM: 992797

### PENGUJI:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua)

(



)

2. Dr. Drs. H. Anwar Parawangi, M.Si

(



)

3. Dr. Abdi, M.Pd

(



)

4. M. Amin Umar, S.Ag., M.Pdi

(



)



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : A. IKA PRANSISKA PUTRI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611103317

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, Desember 2021

Yang Menyatakan,



A. Ika Pransiska Putri

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu Alaiikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puja dan puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **'Etika Birokrasi Dalam Implementasi Program Badan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Makassar'** ini dapat penulis selesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Shalawat serta salam tidak lupa kepada Nabi Muhammad SAW. Yang tidak hanya seorang Nabi dan Rosul yang telah mengeparkan suatu peradaban tetapi juga merupakan sosok pejuang yang mampu menerangi semua sisi gelap kehidupan jahiliyah dan mengantar cahayanya hingga detik ini. Semoga teladan beliau dapat menjadi arah kita dalam menjalani kehidupan fana ini.

Setiap proses kehidupan tentu tidak akan selalu berjalan mudah, begitupun dengan proses pencarian penulis di bangku kuliah hingga penulisan skripsi ini yang penuh dengan tantangan dan dinamika. Namun pada akhirnya semua dapat terlewati berkat tekad dan upaya keras serta tentunya dukungan dari berbagai pihak. Hingga akhirnya penulis sadari bahwa lembaran ini adalah awal pencarian

dan proses pemikiran penulis yang sebenarnya karena isi hati dan pikiran kita adalah hal yang terindah di dunia ini.

Pada kesempatan ini pula penulis tak lupa menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr H. Ambo Asse, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ibu Dr. Iryani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr.Hj. Budi Setiawati, M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan penulis.
5. Bapak Dr.Muhammad Tahir, M.Si selaku Pembimbing I, dan Muh. Amin Umar, S. Ag., M. Pd. I selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang memberikan kontribusi pemikirannya terhadap perkembangan pemikiran penulis
7. Kedua Orang tua saya, Ayahanda A. Kahar dan Ibunda Nadirah Tahir yang telah mencurahkan cinta dan kasih sayang yang tak terhingga, cucuran keringat dan air mata, serta doa dan pengorbanan yang tiada hentinya. Hingga kapanpun penulis takkan mampu membalasnya. Sembah sujud ananda untuk

meminta maaf karena seringnya menyusahkan, merepotka, serta melukai perasaan ayah dan ibu.

8. Dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.
9. Seluruh Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Makassar, Rumah Sakit Bahagia Kota Makassar, Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar, dan Masyarakat Kota Makassar yang cukup Responsif dalam membantu penulis menyelesaikan Skripsi ini.
10. Dan orang terdekat yang bersedia meluangkan waktu kapan pun untuk mengantar saya bimbingan skripsi
11. Teman seperjuangan AKRAJA BRIMOB yang telah memberikan dukungan dan dorongan sampai di tahap penyelesaian skripsi
12. Terima kasih kepada Teman-Teman PIKOM IMM UISIP UNISMUH MAKASSAR yang selama ini telah memberikan Ilmu dan berbagai pengalaman tentang berorganisasi.
13. Teman-teman mahasiswa seperjuangan jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar terkhusus kelas A angkatan 2017 atas segala bantuan dan kebersamaannya selama menjalani perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT yang maha pemurah melimpahkan pahala yang berlipat ganda bagi semua pihak yang telah memberi dukungan maupun bantuan bagi penulis selama penyusunan Skripsi ini.



Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, September 2021



A Tika Pransiska Putri

## ABSTRAK

**A IKA PRANSISKA PUTRI 2021, Etika Birokrasi Dalam Implementasi Program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Makassar**  
(Di bimbing oleh Muhammad Tahir Dan Muhammad Amin Umar)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebiasaan aparat birokrasi lebih banyak menghindari pekerjaan melayani, yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya memunculkan *image* di masyarakat. Dari prosedur kerja yang berbelit-belit, proses pelayanan lambat, mekanisme kerja yang tidak efisien, dan kurang efektif, maupun penyalahgunaan wewenang. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Etika Birokrasi dalam menjalankan Program BPJS Kesehatan di Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis data primer dan sekunder yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun fokus penelitian ini menggunakan konsep etika yang membahas etika birokrasi dalam implementasi Program BPJS Kesehatan, yaitu : Profesional, Tanggung Jawab Person, dan Tanggung Jawab Organisasi.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Etika Birokrasi dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan di Kota Makassar sudah baik, meskipun belum dikatakan baik oleh beberapa Masyarakat. Terdapat beberapa kekurangan yang diperoleh oleh penulis dalam menggunakan teori tersebut sebagai pedoman penelitian. Adapun kekurangan tersebut ialah Profesional Aparatur Pemerintah yang belum dilakukan secara maksimal dikarenakan kurangnya sosialisasi tentang BPJS Kesehatan kepada Masyarakat sehingga mengakibatkan masih ada Masyarakat yang belum paham dan mendaftarkan diri mereka di BPJS Kesehatan dan masih ada beberapa FASKES dalam melayani peserta BPJS kurang ramah. Dan Tanggung Jawab Personal yang belum dilakukan secara maksimal karena adanya beberapa pegawai di FASKES yang tidak tepat waktu pada saat masuk kerja.

**Kata Kunci : Etika Birokrasi, Implementasi, BPJS Kesehatan**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	iii
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b>	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	v
<b>KATA PENGANTAR</b>	vi
<b>ABSTRAK</b>	x
<b>DAFTAR ISI</b>	xi
<b>DAFTAR TABEL</b>	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xiv
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
 <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	 6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Pengertian Etika	9
C. Pengertian Birokrasi	12
D. Teori dan Konsep Etika Birokrasi	16
1. Etika Birokrasi	16
2. Etika Birokrasi dalam Perspektif Kebijakan Publik	18
3. Etika Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan	18
4. Implementasi Kebijakan Publik	22
E. Program Jaminan Kesehatan	23
1. Pengertian Asuransi Kesehatan Sosial	23
2. Prinsip-Prinsip Jaminan Kesehatan Nasional	24
F. Kerangka Pikir	26
G. Fokus penelitian	27
H. Deskripsi Fokus	28
 <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	 31
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	31
B. Jenis dan Tipe Penelitian	31
C. Informan	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Teknik Pengabsahan Data	33

F. Teknik Analisis Data .....	34
-------------------------------	----

#### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum BPJS Kesehatan .....	37
1. Sejarah BPJS Kesehatan .....	37
2. Visi Misi Organisasi .....	38
3. Prosedur Pendaftaran Peserta BPJS Kesehatan .....	39
4. Iuran .....	45
5. Bentuk Kartu Identitas Peserta .....	47
B. Gambaran Umum BPJS Kesehatan Kota Makassar .....	48
1. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kota Makassar .....	48
2. Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar .....	50
C. Hasil Penelitian .....	50
1. Implementasi BPJS Kesehatan Kota Makassar .....	50
a. Prosedur Umum .....	51
b. Prosedur Pelayanan Rawat Jalan di FASKES Tingkat Pertama .....	51
c. Prosedur Pelayanan Kesehatan di FASKES Rujukan Tingkat Lanjutan .....	52
2. Kelembagaan BPJS .....	52
a. FASKES Tingkat Lanjutan .....	52
b. FASKES Tingkat Pertama .....	55
3. Etika Birokrasi dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan di Kota Makassar .....	56
a. Profesional .....	57
1) Pengetahuan .....	57
2) Aplikasi Kecakapan .....	58
3) Tanggung Jawab Sosial .....	59
4) Pengendalian Diri .....	60
b. Tanggung Jawab Personal .....	62
1) Kejujuran .....	62
2) Integritas .....	64
c. Tanggung Jawab Organisasi .....	65
1) Pelaporan Individu .....	65
2) Pelaporan Organisasi .....	66
D. Pembahasan .....	67
1. Profesional .....	67
a. Pengetahuan .....	67
b. Aplikasi Kecakapan .....	67
c. Tanggung Jawab Sosial .....	68
d. Pengendalian Diri .....	68



2. Tanggung Jawab Personal.....	68
a. Kejujuran.....	69
b. Integritas.....	69
3. Tanggung Jawab Organisasi.....	69
a. Pelaporan Individu.....	69
b. Pelaporan Organisasi.....	70
 <b>BAB V. PENUTUPAN</b>	
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tingkat Akuntabilitas.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Bertikir .....	27
Gambar 4.1 Prosedur Pendaftaran BPJS PPU Penyelenggara Negara .....	39
Gambar 4.2 Prosedur Pendaftaran BPJS Pejabat Negara .....	40
Gambar 4.3 Prosedur Pendaftaran BPJS Kepala Desa .....	41
Gambar 4.4 Prosedur Pendaftaran BPJS Badan Usaha .....	42
Gambar 4.5 Prosedur Pendaftaran BPJS PBIJK.....	43
Gambar 4.6 Prosedur Pendaftaran BPJS PD Pemda.....	43
Gambar 4.7 Prosedur Pendaftaran BPJS BPJU dan BP .....	45
Gambar 4.8 Kartu Indonesia Sehat (KIS).....	47
Gambar 4.9 Kartu BPJS Kesehatan .....	48
Gambar 4.10 Kartu Electronic Identity e-ID .....	48
Gambar 4.11 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kota Makassar .....	49
Gambar 4.12 Prosedur Umum BPJS Kesehatan .....	51
Gambar 4.13 Prosedur pelayanan Rawat Jalan di Faskes Tingkat Pertama ....	51
Gambar 4.14 Prosedur pelayanan kesehatan di Faskes Rujukan Tingkat Lanjutan .....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar.....	49
Tabel 4.2 Rumah Sakit.....	52
Tabel 4.3 Klinik Utama.....	54
Tabel 4.4. FASKES Tingkat Pertama .....	55

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan suatu kegiatan guna untuk memenuhi kebutuhan sesuai pada undang-undang bagi setiap warga Negara, baik berupa produk, jasa, maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu seluruh lembaga institusi Negara baik di pusat, daerah, di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. (Rahmadana et al. 2020)

Bidang kesehatan ialah suatu pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga tidak menutup kemungkinan dalam bidang kesehatan sangat perlu untuk selalu diperbaiki agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik untuk masyarakat seperti layanan yang cepat, tepat, murah, dan ramah. Melihat bahwa suatu negara akan dapat menjalankan pembangunan dengan benar dan baik apabila didorong oleh masyarakat yang sehat.

Kesehatan merupakan hak yang harus didapatkan oleh setiap orang terutama warga Indonesia, dan memiliki hak untuk mendapatkan keperluan atas sumber daya dibidang kesehatan. Tetapi pada Negara Indonesia, presentase kesehatan masyarakat miskin masih terbilang rendah, begitu pula dengan jaminan kesihatannya. Sehingga dibuatlah Peraturan agar dapat meningkatkan pelayanan

kesehatan yaitu UU SJSN 2004 ditetapkan UU nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Sehingga dengan disahkannya Undang - Undang tentang Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan, maka PT Askes (Persero) dinyatakan berubah menjadi BPJS Kesehatan dan PT Jamsostek (Persero) berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Perubahan tersebut meliputi perubahan sifat, organ atau prinsip pengelolaan. Sehingga semua peserta Jaminan Kesehatan PT Askes akan dialihkan menjadi peserta jaminan kesehatan BPJS Kesehatan.

Pemerintah membuat BPJS sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dibentuk pemerintah sebagai badan hukum publik yang diung oleh pemerintah agar menjalankan jaminan kesehatan untuk semua rakyat Indonesia.

Sesuai Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2012 Pasal 3 menyebutkan bahwa BPJS memiliki tujuan untuk menciptakan pemberian jaminan terpenuhi kebutuhan hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya dengan menanggung semua beban dan pembiayaan kesehatan semua masyarakat Indonesia tanpa terkecuali masyarakat tidak mampu. (RUU BPJS 2011)

Program BPJS Kesehatan telah diimplementasikan di seluruh daerah di Indonesia, termasuk di Kota Makassar. Dalam hal ini ombudsman banyak menerima pengaduan dalam aspek pelayanan kesehatan dan kepesertaan, salah satunya kasus penyelewengan dana kapasitas BPJS Kesehatan yang mestinya bisa menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas maupun kinerja pelayanan di berbagai puskesmas. Kemudian pada aspek kepesertaan masih banyak yang belum mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS Kesehatan. Dalam aspek pendanaan,



masih banyak tunggakan premi peserta. Sementara dari aspek kesehatan sistem rujukan berjenjang belum berjalan dengan baik berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan.

Salah satu penelitian menunjukan bahwa jalannya Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan di Kota Makassar berfungsi untuk memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat namun penyelenggaraannya belum optimal. (Iva 2015)

Hal ini menunjukan kurangnya profesionalitas dan tanggung jawab pada badan pelaksana, sehingga perlu memperhatikan etika-etika dalam pelayanan, karena etika merupakan peran perilaku yang wajib diperhatikan dalam semua fase pelayanan dari penyusunan kebijakan pelayanan, desain struktur organisasi, maupun manajemen pelayanan untuk mencapai tujuan akhir dari pelayanan tersebut.

Misi dari pemerintah tidak lain hanya memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat, dengan memperhatikan kualitas sumber daya manusia sehingga bisa memberikan kesejahteraan pada masyarakat banyak.

Tetapi realitas kebiasaan aparat birokrasi lebih banyak menghindari pekerjaan melayani, yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya memunculkan *image* di masyarakat. Dari prosedur kerja yang berbelit-belit, proses pelayanan lambat, mekanisme kerja yang tidak efisien, dan kurang efektif, maupun penyalahgunaan wewenang. Semua permasalahan tersebut, pada hakekatnya tidak perlu terjadi secara drastis. Sebagaimana yang pernah dialami selama ini.

Seandainya aparat pemerintah memiliki kredibilitas yang memadai dan kewibawaan yang dihormati oleh rakyatnya. Pemerintah yang memiliki etika dan moralitas yang tinggi dalam menjalankan kewenangan pemerintahannya, tentu memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi pula terhadap tuntutan aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Sudah sepatutnya pelayanan dilakukan secara beretika agar tidak adanya kekecewaan dalam suatu masyarakat etika yang sewajarnya yang ada kini sudah mulai huntu oleh tindakan kurang terpuji dari pihak aparaturnegara.

Berdasarkan permasalahan ini maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **"Etika Birokrasi dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan di Kota Makassar**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah penelitian yang rumuskan sebagai yaitu Bagaimana Etika Birokrasi dalam Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Makassar ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan Etika Birokrasi dalam Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Makassar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mencapai beberapa manfaat di antaranya adalah :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca tentang Etika Birokrasi dalam Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional yang di selenggarakan oleh BPJS Kesehatan Kota Makassar.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Pemerintah Kota Makassar untuk meningkatkan Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional kepada masyarakat di Kota Makassar yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan Kota Makassar.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan agar memperoleh sebuah bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk mengantisipasi adanya kesamaan dengan penelitian ini. Sehingga dalam tinjauan pustaka peneliti mencantumkan beberapa contoh penelitian terdahulu sebagai berikut :

##### I. Hasil Penelitian (Usman 2016)

Penelitian Adiatma Usman, berjudul *"Etika Birokrasi dalam Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kabupaten Pinrang"*. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa Etika Birokrasi dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan di Kabupaten Pinrang sudah baik, meskipun ada beberapa kekurangan menurut Masyarakat.

Adapun kekurangan yang dimaksud terletak pada Profesional Aparatur Pemerintah yang belum dilakukan secara maksimal dikarenakan tidak maksimal dalam menyediakan fasilitas di FASKES Tingkat 1 dan Sosialisasi Tentang BPJS Kesehatan kepada Masyarakat terutama bagi Masyarakat yang berada di luar Pinrang. Dan juga, Tanggung Jawab Personal yang belum dilakukan secara maksimal dikarenakan terdapat beberapa Aparatur Pemerintah yang keluar saat waktu kerja padahal bukan untuk urusan pekerjaan melainkan urusan pribadi.



## 2. Hasil Penelitian (Sabrina 2015)

Penelitian Qhisli Sabrina, berjudul "*Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JNK) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Haji Surabaya*". Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa dengan Jaminan Kesehatan Nasional ada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan primer yang diharapkan dapat mengalami peningkatan. Dapat disimpulkan bahwa, *Tangibles* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), Kredibilitas, dan *Assurance* (Jaminan) yang berupa di rumah sakit telah cukup memenuhi dan memuaskan pasien peserta JNK di rumah sakit tersebut.

## 3. Hasil Penelitian (Putra 2016)

Penelitian M. Amri Pratama Putra, berjudul "*Analisis Birokrasi Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kota Makassar*". Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Birokrasi atau prosedur pelayanan publik pada kantor BPJS sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, dan mudah diakses baik secara tertulis maupun melalui tayangan melalui media TV.

Tanggapan masyarakat terhadap birokrasi dapat disimpulkan berdasarkan variabel :

- a. Prosedur pelayanan sudah mudah diakses oleh masyarakat dan tidak sulit untuk mengisi formulir pendaftaran

- h. Lama pengurusan juga dinilai cukup baik karena masa tunggu setelah di masukan ke loket sekitar maksimal 1 minggu dan minimal 4 hari
- c. Lama antrean dinilai cukup lama karena umumnya masyarakat datang lebih cepat sebelum kantor buka dan ada masyarakat yang tidak melengkapi isian format sehingga petugas loket harus meluangkan waktu memberikan penjelasan.

#### 4. Penelitian Terdahulu (Vyandri 2016)

Penelitian Masadib Akmal Vyandri, yang berjudul "Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan Di Kota Surabaya". Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan Metode Kualitatif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan Pelayanan Peserta PBI Jaminan Kesehatan dengan menggunakan model implementasi George Edward-III, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :

- a. Sosialisasi dilakukan pertama ke pada pemberi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas dan Rumah Sakit. Dinas Kesehatan menyampaikan bagaimana prosedur dan pelayanan kesehatan apa saja yang akan diberikan dan juga fasilitas kesehatan.
- b. Sumberdaya untuk implementasi kebijakan BPJS Kesehatan untuk anggota PBI dirasa sudah cukup memadai baik sumberdaya manusia pelaksana maupun sumberdaya finansial.
- c. Disposisi atau karakteristik yang dimiliki oleh pihak pelaksana program dan pihak pelaksana program dan pihak pemberi pelayanan sudah baik.

- d. Struktur birokrasi implementasi standar operasional prosedur dalam pelayanan BPJS Kesehatan untuk anggota PBI sudah jelas. Dinyatakan dengan jelas bahwa Pemerintah Surabaya membayar iuran kepada BPJS Kesehatan dan jika belum terdaftar, maka pembayaran bisa dengan melalui jalur klaim.

## B. Pengertian Etika

(Zega 2018) Etika berasal dari kata *ethos* yaitu kebiasaan sedangkan dalam bahasa *prancis* disebut *etiquet* atau etiket yang berarti sebagai kebiasaan atau perilaku yang baik. Secara konsep etika dipahami sebagai "suatu sistem nilai yang mengatur mana yang baik dan mana yang buruk dalam suatu kelompok atau masyarakat".

Darwin dalam (Suaib 2018) mengartikan etika merupakan suatu prinsip moral yang disepakati bersama oleh suatu kesatuan masyarakat, yang menuntun perilaku individu dalam berhubungan dengan individu lainnya.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa etika berkaitan dengan proses yang menjelaskan apa yang benar dan apa yang salah dan menuntun kita bertindak berdasarkan apa yang kita anggap benar. Etika juga berkaitan dengan penggunaan nalar dalam menentukan suatu tindakan yang benar. Etika juga berusaha menentukan suatu standar moral. Moral berkaitan dengan praktek-praktek dan kegiatan-kegiatan yang dianggap benar atau salah. Moral juga bisa merupakan instrumen dalam suatu masyarakat, apabila suatu kelompok sosial menghendaki tuntutan bertindak untuk segi pola tingkah laku.

(Zega 2018) mengatakan moral memiliki pertimbangan lebih tinggi dalam menentukan kebenaran dan keharusan. Sekalipun dalam penerapan sanksi atas pelanggaran moral terhadap pelanggarnya tidak memperlakukan tindakan paksa secara fisik seperti dihukum dalam penjara, tetapi lebih kepada sanksi sosial seperti rasa bersalah, malu, merasa terkucilkan oleh komunitas dan sanksi viral lainnya. Jadi moral kadang-kadang bisa berwujud seakan akan hukum yang harus ditaati tetapi juga sebagai konvensi. Dengan kata lain moral merupakan pendorong atau parameter seseorang untuk melakukan tindakan baik seakan-akan sebagai kewajibannya.

Sementara itu Bertens (Pasolong 2008) mengartikan etika sebagai nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atas sekelompok orang dalam mengatur tingkah lakunya. Dengan kata lain, etika di sini diartikan sebagai sistem nilai yang dianut oleh sekelompok masyarakat dan sangat mempengaruhi tingkah lakunya.

#### **Aliran dalam Etika**

(Kumorotomo and Wahyudi 2011). Sebuah etika dalam kebijakan publik digunakan beberapa aliran pendekatan antara lain :

##### **a. Teologisme**

Prinsip menurut aliran ini merupakan sesuatu yang baik, susila atau etik yang sesuai dengan kehendak Tuhan, dan sebaliknya.



b. Naturalisme

Menurut aliran ini sistem-sistem etika dalam kesusilaan mempunyai sebuah dasar alami, yaitu pembenaran-pembenaran banya dapat dilakukan melalui pengkajian atas fakta dan bukan atas teori-teori yang sangat metafisis.

c. Hedonisme

Paham ini berpendapat bahwa segala tindakan yang dikatakan baik manakala tindakan itu dapat menimbulkan kenikmatan atau kepuasan.

d. Eudacmonisme

Paham ini berpendapat bahwa perbuatan yang dianggap baik adalah yang mendatangkan kebahagiaan kepada manusia. Bedanya dengan hedonisme, kebahagiaan lebih bersifat kejiwaan. Dengan kata lain, kebahagiaan merupakan kebaikan tertinggi (*prime facie*).

e. Utilitarianisme

Paham ini berpendapat bahwa perbuatan yang dianggap baik secara susila ialah "guna/manfaat" yang memberikan kita sesuatu yang baik dan tidak menghasilkan sesuatu yang buruk.

f. Vitalistis

Paham ini berpendapat bahwa norma perbuatan baik adalah mempunyai kekuatan paling besar. Menurut Nietzsche, perilaku yang buruk adalah yang merusak daya hidup.

g. Idealisme

Aliran ini berpusat kepada kebebasan atau penghormatan kepada pribadi manusia. Paham ini timbul dari kesadaran akan adanya normativitas bahwa

terhadap kenyataan yang bersifat normatif yang memberi dorongan kepada manusia untuk berbuat.

### C. Pengertian Birokrasi

Birokrasi berasal dari kata *Bureaucracy* (bahasa Inggris *bureau* + *cracy*) diartikan sebagai suatu organisasi yang memiliki rantai komando dengan bentuk piramida, sehingga lebih banyak orang berada di tingkat bawah dibanding tingkat atas, biasanya ditemukan pada instansi yang bersifat sipil maupun militer.

Atau bisa diartikan sebagai kekuasaan yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip ideal bekerjanya suatu organisasi.

Birokrasi juga bisa diartikan sebagai setiap organisasi besar yang terdiri atas para pejabat yang diangkat, yang mana fungsi utamanya yaitu untuk melakukan atau mengimplementasikan (*to imlement*) kebijakan-kebijakan yang telah diputuskan atau diambil oleh pengambil keputusan (*decision makers*).

Adapun juga definisi birokrasi yang dikemukakan oleh beberapa pakar di bidangnya yaitu :

#### 1. La Palombara

Menurut La Palombara birokrasi di artikan dari kata "birokrat". Birokrat adalah mereka yang pada umumnya menduduki peran manajerial, yang mempunyai kapasitas memerintah baik di badan-badan sentral maupun di lapangan, yang pada umumnya digambarkan dalam bahasa Administrasi Negara sebagai manajemen "atas" atau "menengah".

## 2. Lance Castle

Menegaskan bahwa birokrasi adalah orang-orang yang bergaji yang menjalankan fungsi pemerintah, termasuk di dalamnya adalah para birokrat militer. Birokrat yang dimaksudkan Castle tidak selalu sesuai dengan gagasan Weber tentang birokrasi rasional.

## 3. Denis Wrong

Birokrasi diarahkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan berbagai ragam tujuan; organisasinya disusun secara hierarki dengan jaringan komando yang tegas dari atas ke bawah; adanya pembagian pekerjaan yang jelas dengan tujuan yang spesifik, peraturan umum dan ketentuan-ketentuan umum yang menentukan semua sikap dan usaha untuk mencapai tujuan; karyawan dipilih terutama berdasarkan kompetensi dan keterlatihannya; kerja dalam birokrasi cenderung merupakan pekerjaan seumur hidup.

Dijelaskan juga bahwa tugas pokok atau misi suatu organisasi birokrasi dapat dibedakan menjadi 3 kategori yaitu :

- Pemerintah Umum yaitu yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum termasuk memelihara ketertiban dan keamanan, mulai dari tingkat pusat sampai tingkat daerah dan lebih bersifat mengatur.
- Birokrasi Pembangunan yaitu yang menjalankan salah satu tugas khusus untuk mencapai tujuan pembangunan seperti pendidikan, kesehatan, maupun perdagangan.
- Birokrasi Pelayanan yaitu unit organisasi pemerintahan yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat, yang biasa disebut *publik service*.

### Karakteristik Birokrasi

Menurut Max Weber (Sadhana 2010), birokrasi mendasarkan diri pada hubungan antara kewenangan menempatkan dan mengangkat pegawai bawahan dengan menentukan tugas dan kewajiban di mana perintah dilakukan secara tertulis, ada pengaturan mengenai hubungan kewenangan dan promosi kepegawaian didasarkan atas aturan-aturan tertentu.

Menurut Weber, birokrasi merupakan suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh hierarki, spesialisasi peranan dan tingkat kompetensi yang tinggi. Dan juga memiliki karakteristik pokok struktur birokrasi yang menurut Weber tipe idealnya sebagai berikut :

- a. Adanya pembagian kerja untuk masing-masing pegawai yang telah ditetapkan secara jelas dan dilaksanakan oleh masing-masing pegawai yang benar-benar memiliki keahlian khusus dan bertanggung jawab bagi tercapainya tujuan organisasi secara efektif.
- b. Adanya prinsip hierarki dalam organisasi, struktur organisasi yang ada di bawah berada dalam kontrol dan pengendalian struktur organisasi yang lebih tinggi. Oleh karena itu setiap pejabat dalam hierarki bertanggungjawab terhadap atasan masing-masing atas keputusan bawahannya dan juga atas tindakan-tindakan sendiri.
- c. Pelaksanaan tugas diatur oleh sistem peraturan yang terus menerus diberlakukan secara konsisten. Sistem ini dimaksudkan untuk mempertahankan *uniformitas* yang terdapat dalam kinerja setiap tugas dan



rasa tanggung jawab masing-masing anggota organisasi bagi pelaksanaan tugasnya.

- d. Pejabat yang ideal adalah pejabat yang bekerja atas semangat "*formalistic impersonality*" atau "*sine ira et studio*" yaitu bekerja atas dasar ketidak berpihakan kepada siapapun. Hubungan pejabat dan klien bersifat tidak pribadi agar pekerjaan dapat terlaksana secara efisien dan untuk memberikan perlakuan yang adil bagi semua orang dan persamaan pelayanan administrasi.
- e. Adanya sistem karier dalam pekerjaan, ini berarti bahwa penerimaan pegawai didasarkan pada hasil seleksi (kualifikasi profesional) dan promosi didasarkan atas senioritas atau prestasi atau menurut keduanya dan sesuai dengan hasil penilaian atasannya. Sistem ini mendorong tumbuhnya loyalitas terhadap organisasi dan semangat kerjasama (*esprit de corps*) di antara anggota-anggotanya.

Sesuai dengan namanya, karakteristik birokrasi model Weber di atas memang sangat ideal yang tentu saja realitasnya cukup sulit dicapai sehingga banyak menimbulkan kritik. Kritik yang dilancarkan terhadap birokrasi ini umumnya disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut : terhadap kegagalan menentukan wewenang dan tanggung jawab secara terbuka, peraturan-peraturan yang bersifat rutin dan kaku, kurang kemampuan para pegawai atau aparatur, gerak pegawai atau aparatur yang lamban, prosedur dan proses yang berbeli-belit.

Kontroversi tentang penerapan model birokrasi Weberian dalam pemerintahan sudah lama berkembang, bahkan menimbulkan polemik yang belum berakhir sampai saat ini. Tidak dipungkiri bahwa ada kalangan yang cenderung

menolak model birokrasi Weberian karena menganggap model birokrasi itu memiliki banyak kelemahan.

#### **D. Teori dan Konsep Etika Birokrasi**

##### **1. Etika Birokrasi**

Darwin (Zega 2018) mengartikan etika birokrasi sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penutup bagi tindakan manusia dalam organisasi. Birokrasi juga merupakan jembatan yang dibuat agar dapat menghubungkan kepentingan masyarakat dan kepentingan negara yang dalam saat –saat tertentu berbeda.

Dengan adanya pendapat tersebut, maka etika mempunyai dua fungsi, yang pertama sebagai pedoman, acuan, referensi, penutup, bagi birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, antara lain :

- a. *Efisiensi*, artinya boros dalam sikap, perilaku, dan perbuatan. Salah satu indikator birokrasi yang baik adalah keefisienannya.
- b. *Membedakan milik pribadi dengan milik kantor*, artinya segala hal yang merupakan milik kantor tidak boleh digunakan untuk kepentingan pribadi.
- c. *Impersonal*, artinya dalam melaksanakan hubungan kejasanan antara orang yang satu dengan yang lainnya secara kolektif diwadahi oleh organisasi, dilakukan untuk menghindari urusan perasaan dari pada unsur rasio dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab berdasarkan peraturan yang ada dalam organisasi.
- d. *Merit system*, nilai ini berkaitan dengan rekrutmen dan promosi pegawai, artinya dalam penerimaan pegawai atau promosi pegawai yang dalam hal ini

tidak di dasarkan atas kekerabatan, namun berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap, kemampuan, dan pengalaman, sehingga menjadikan yang bersangkutan cakap dan profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya bukan *spoil sistem*.

- e. *Responsible*, nilai ini berkaitan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.
- f. *Accountable*, nilai ini merupakan tanggung jawan yang bersifat objektif, sebab birokrasi dikatakan bertanggung jawab apabila mereka menilai objektif oleh masyarakat karena dapat memperertanggung jawabkan segala macam perbuatan, sikap dan sepak terjangnya kepada pihak mana kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal dan mereka dapat mewujudkan apa yang menjadi harapan publik.
- g. *Responsiveness*, artinya birokrasi publik memiliki daya tangkap terhadap keluhan, masalah dan aspirasi masyarakat dengan cepat dipahami dan berusaha memenuhi, tidak suka menunda-nunda waktu pelayanan dan memperpanjang alurnya.

Sebagaimana yang digambarkan di atas maka dapat dikatakan etika birokrasi berkaitan erat dengan moralitas dan mentalitas aparat birokrasi dalam melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri, sehingga hal ini akan dapat mencegah timbulnya tindakan kolusi, korupsi dan nepotisme, ataupun bentuk-bentuk penyelewengan lainnya.



## 2. Etika Birokrasi Dalam Perspektif Kebijakan Publik

James Anderson (Agustino 2002) menyatakan bahwa kebijakan ialah arah tindakan yang memiliki maksud yang ditetapkan oleh sejumlah aktor dalam menyelesaikan suatu masalah atau suatu persoalan. Sehingga ia beranggapan bahwa kebijakan itu memusatkan perhatiannya pada suatu persoalan.

Dalam hal ini kebijakan publik tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai dan praktik-praktik sosial ada dalam masyarakat. Ketika kebijakan publik berisi nilai-nilai yang bertentangan dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, maka ketika kebijakan itu diimplementasikan akan menimbulkan resistensi. Sehingga suatu kebijakan harus mampu menyesuaikan nilai-nilai dan praktik sosial yang berkembang di masyarakat agar dapat optimal dalam pelaksanaannya.

## 3. Etika Birokrasi Dan Implementasi Kebijakan

Ada beberapa tokoh penting yang sangat besar pengaruhnya terhadap konsepsi mengenai etika Birokrasi, salah satu di antaranya seperti Terry L Cooper (Risri et al. 2019). Menurut Terry L Cooper, etika melibatkan *substantive reasoning* tentang kewajiban, konsekuensi dan tujuan akhir. Bertindak etis adalah melibatkan pemikiran yang sistematis tentang nilai-nilai yang melekat pada pilihan-pilihan dalam pengambilan keputusan. Pemikiran Cooper bahwa administrator yang etis adalah administrator yang profesional menerapkan standar etika secara tepat pada pembuatan keputusan administrasi dan selalu terikat pada tanggung jawab dan peranan organisasi dan secara profesional menerapkan standar etika secara tepat pada pembuatan keputusan administrasi.



## • Profesional

Profesional adalah seseorang yang memiliki profesi atau pekerjaan dilakukan dengan kemampuan yang tinggi dan taat kepada nilai moral yang mengarah serta mendasari perbuatan. Profesional juga dapat diartikan sebagai orang yang hidup dengan cara mempraktikkan suatu keterampilan atau keahlian tertentu dalam suatu kegiatan menurut keahliannya.

Dalam hal ini batas-batas etika profesi yang digunakan untuk mengatur profesional tidaknya seseorang berkaitan dengan kode etik perilaku dan kode etik profesi sebagai standar moral yang berlaku dalam profesi tersebut. Demikian menurut Robert G. Murdick dan Joel Ross (Husin 2015). Profesional didasari pada beberapa kriteria, yaitu :

- 1) *Knowledge* (Pengetahuan)
- 2) *Competent Application* (Aplikasi Kecakapan)
- 3) *Social Responsibility* (Tanggung jawab Sosial)
- 4) *Self Control* (Pengendalian Diri)

## • Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban seorang pemimpin, pejabat, pelaksana atau suatu organisasi untuk meminta keterangan terkait tindakan atau kinerja selama menjalankan misi dan tujuan organisasi dalam bentuk laporan.

Akuntabilitas merupakan sebuah konsep yang memfokuskan pada kapasitas organisasi sektor publik untuk memberikan jadwal terhadap pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut.

(Wicaksono 2015) Akuntabilitas merupakan salah satu hal penting dalam kajian ilmiah dan praktik administrasi publik. Ini karena publik menaruh perhatian besar terhadap pelaksanaan kebijakan, program, proyek, dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi sektor publik. Bentuk perhatian ini merupakan konsekuensi yang wajar dari retribusi yang telah dibayar masyarakat. Di negara demokrasi seperti Indonesia, organisasi publik dituntut untuk bertanggungjawab terhadap seluruh tindakan-tindakan yang telah dilakukannya.

Adapun 5 tingkatan akuntabilitas dalam organisasi, yaitu akuntabilitas personal, akuntabilitas individu, akuntabilitas kelompok, akuntabilitas organisasi, dan akuntabilitas stakeholder.



**Gambar 2.1 Tingkat**

*Sumber : (Sadjiarto 2000)*

a. Akuntabilitas Personal

Akuntabilitas personal yaitu akuntabilitas yang mengacu pada nilai-nilai yang ada di dalam diri seseorang seperti integritas, kejujuran, moral dan etika.

Biasanya pribadi yang akuntabel adalah mereka yang menjadikan dirinya sebagai bagian dari solusi dan bukan menjadi suatu masalah.

b. Akuntabilitas Individu

akuntabilitas individu yaitu akuntabilitas yang mengacu pada hubungan antara individu dan lingkungan kerjanya, seperti halnya PNS dengan instansinya sebagai pemberi kewenangan. Pemberi kewenangan bertanggungjawab untuk memberikan arahan yang memadai, bimbingan, dan sumber daya serta menghilangkan hal-hal yang dapat menghambat kinerjanya.

c. Akuntabilitas Kelompok

Kinerja sebuah instansi biasanya dilakukan atas kerja sama kelompok. Dalam hal ini maka pembagian kewenangan dan semangat kerja sama yang tinggi antar berbagai kelompok yang ada dalam sebuah instansi memainkan peranan yang penting dalam tercapainya kinerja yang di harapkan. Sehingga dibutuhkan komunikasi yang baik antar individu.

d. Akuntabilitas Organisasi

Akuntabilitas organisasi adalah akuntabilitas yang melihat dari hasil pelaporan kinerja, baik pelaporan yang dilakukan oleh individu terhadap organisasi/institusi maupun kinerja organisasi kepada *stakeholders* lainnya. Akuntabilitas ini memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan yang utuh.

e. Akuntabilitas *Stakeholder*

*Stakeholder* yang dimaksud adalah masyarakat umum, pembayar pajak, pengguna layanan yang memberikan masukan, saran, dan kritik terhadap

kinerjanya. Sehingga akuntabilitas ini adalah tanggungjawab organisasi pemerintah untuk mewujudkan pelayanan dan kinerja yang adil dan responsif.

#### 4. Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Grindle (Akib 2010) mengenai implementasi kebijakan bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkal program tertentu. Deskripsi sederhana tentang konsep implementasi dikemukakan oleh Lane bahwa implementasi sebagai konsep dapat dibagi ke dalam dua bagian yakni implementasi merupakan persamaan fungsi dari maksud, *output* dan *putcome*. Berdasarkan deskripsi, formula implementasi merupakan fungsi yang terdiri dari maksud dan tujuan, hasil sebagai produk, dan hasil dari akibat.

Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa implementasi kebijakan menghubungkan antara tujuan kebijakan dan realitasnya dengan hasil kegiatan pemerintah dan tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan di dalamnya.

Implementasi kebijakan sangat diperlukan mengacu pada pandangan para pakar bahwa setiap kebijakan yang telah dibuat harus diimplementasikan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan diperlukan karena berbagai perspektif. Berdasarkan perspektif masalah kebijakan, sebagaimana yang diperkenalkan oleh Edwards III, implementasi kebijakan diperlukan karena adanya masalah kebijakan yang perlu diatasi.



T. B Smith (Akib 2010) juga mengakui bahwa ketika suatu kebijakan telah dibuat, kebijakan tersebut harus diimplementasikan dan hasilnya sedapat mungkin sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembuatan kebijakan. Jika divisualisasikan akan terlihat bahwa suatu kebijakan memiliki tujuan yang jelas sebagai wujud orientasi nilai kebijakan. Tujuan implementasi kebijakan diformulasi ke dalam program aksi dan proyek tertentu yang dirancang dan dibiayai. Keseluruhan implementasi kebijakan dievaluasi dengan cara mengukur luran program berdasarkan tujuan kebijakan. Luaran program dilihat melalui dampaknya terhadap sasaran yang dituju baik individu dan kelompok maupun masyarakat.

## **E. Program Jaminan Kesehatan Nasional**

### **1. Pengertian Asuransi Kesehatan Sosial (Jaminan Kesehatan Nasional)**

(Saputra et al. 2015) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah suatu program pemerintah yang bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap masyarakat Indonesia agar tetap bisa hidup sehat, produktif, dan sejahtera (UU SJSN). Program ini merupakan bagian dari sistem jaminan nasional (SJSN) yang bersifat wajib bagi seluruh penduduk melalui badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan.

(Sabrina 2015) Program BPJS Kesehatan merupakan program jaminan kesehatan nasional (JNK) adalah program pelayanan kesehatan terbaru yang sistemnya menggunakan sistem asuransi. Artinya seluruh warga negara Indonesia wajib menyisihkan sebagian uangnya untuk jaminan kesehatan di masa depan.

Program BPJS Ketenagakerjaan meliputi empat program yaitu program jaminan kecelakaan kerja (JKK) yang merupakan program dari pemerintah dan pemberian kerja dengan tujuan memberikan kepastian jaminan pelayanan apabila tenaga kerja tersebut mengalami kecelakaan saat melakukan tugas pekerjaannya. Kemudian Program Jaminan Hari Tua (JHT) yaitu program jangka panjang yang diberikan secara sekaligus sebelum peserta memasuki masa pensiun, janda/duda, dan syarat lainnya. Ada pula Program Jaminan Pensiun (JP) adalah pembayaran jangka panjang sebagai substansi dari penurunan penghasilan karena peserta mencapai usia tua, mengalami cacar total, atau meninggal dunia. Terakhir adalah Program Jaminan Kematian (JKM) tidak dijelaskan dalam secara tegas dan baik UU 40 tahun 2004 maupun dalam naskah akademik. (Naskah Akademik SJSN)

Dari kelima program tersebut yang menjadi perhatian penelitian program jaminan kesehatan (JKN). Secara operasional, pelaksanaan JKN dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerimaan Bantuan Iuran (PBI); Peraturan Presiden No.12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan; dan Peta Jalan JNK.

## **2. Prinsip-Prinsip Jaminan Kesehatan Nasional**

Berdasarkan (UU RI 2004) Prinsip-prinsip harus diperhatikan dalam penerapan program Jaminan Kesehatan Nasional adalah sebagai berikut :

- a. Prinsip kegotongroyongan; pada dasarnya gotong royong merupakan prinsip dalam hidup bermasyarakat dan merupakan dasar dari kebudayaan kita. Dalam hal ini peserta mampu membantu peserta yang kurang mampu dan peserta yang sehat membantu peserta yang sakit karena dengan demikian,

melalui prinsip gotong royong jaminan sosial dapat menumbuhkan keadilan sosial bagi rakyat Indonesia.

- b. Prinsip Nir laba; nir laba adalah pengelolaan dana amanat oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang tidak mencari laba, melainkan tujuan utamanya adalah untuk memenuhi sebesar-besarnya kebutuhan dan kepentingan peserta. Dana yang dikumpulkan dari masyarakat adalah dana amanat, sehingga hasil pengembaiannya, akan dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kepentingan peserta, dengan menggunakan prinsip keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas.
- c. Prinsip portabilitas; Prinsip portabilitas jaminan kesehatan dimaksud untuk memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta sekalipun mereka berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah Negara Indonesia
- d. Prinsip kesertaan bersifat wajib; Kesertaan wajib dimaksudkan agar seluruh rakyat menjadi peserta sehingga dapat terlindungi. Meskipun kepesertaan bersifat wajib bagi seluruh rakyat, penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan Pemerintah serta kelayakan penyelenggaraan program. Tahapan pertama dimulai dari pekerja di sektor formal, bersamaan dengan itu sektor informal dapat menjadi peserta secara sukarela, sehingga dapat mencakup petani, nelayan, dan mereka yang bekerja secara mandiri, sehingga pada akhirnya Sistem Jaminan Sosial Nasional dapat mencakup seluruh rakyat.
- e. Prinsip dana amanat; semua dana yang diperoleh dari iuran peserta merupakan dana titipan kepada badan-badan penyelenggara untuk dikelola



sebaik-baiknya dalam rangka mengoptimalkan dana tersebut untuk kesejahteraan.

- f. Prinsip hasil pengelolaan dana jaminan sosial; dalam Undang - Undang ini adalah hasil berupa dividen dari pemegang saham yang dikembalikan untuk kepentingan peserta jaminan sosial.

#### **F. Kerangka Pikir**

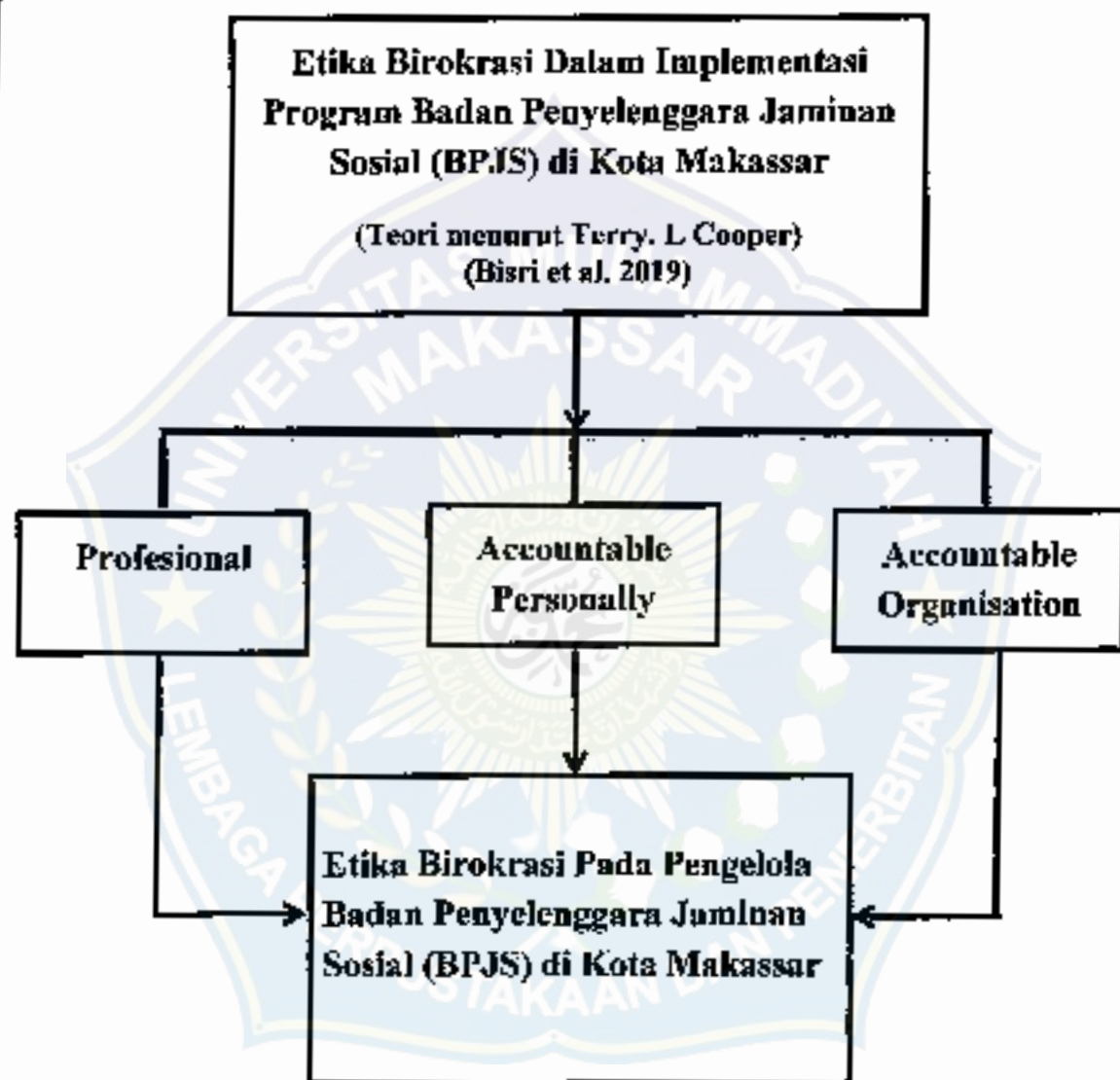
Kerangka pikir merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan. Kerangka pikir dibuat sesuai tinjauan pustaka maupun hasil penelitian yang relevan. Dalam penelitian ini, Etika Birokrasi dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan Kota Makassar. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, organisasi perlu menerapkan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan etika yang telah ditentukan.

Menurut Terry. L Cooper , ada 3 indikator yang digunakan sebagai tolok ukur etiknya suatu administrator, yaitu :

1. Profesional (*Professional*);
2. Tanggung Jawab Personal (*Accountable Personally*);
3. Tanggung Jawab Organisasi (*Accountable Organization*).



### Kerangka Berfikir



Gambar 2.2 Kerangka Berfikir

### G. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian dalam penelitian Etika Birokrasi Dalam Implementasi Program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Makassar ini dimaksudkan untuk membatasi penelitian dalam membedakan mana

data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Penelitian ini di fokuskan pada tolak ukur etiknya suatu administrator, yaitu :

- Profesional
- Tanggung Jawab Individu
- Dan Tanggung Jawab Organisasi

## II. Deskripsi Fokus

### 1. Profesional

Profesional merupakan seseorang yang menjalankan profesinya dengan benar dan melakukannya sesuai dengan etika. Menurut Robert G. Murdick dan Joel Ross (Husin 2015) profesional didasarkan pada lima kriteria, yaitu :

#### a. Pengetahuan

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, maupun sebuah bentuk pengalaman (Ridwan et al. 2021). Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah pengetahuan Aparatur Pemerintah tentang pekerjaannya dan BPJS Kesehatan dalam menyelenggarakan BPJS Kesehatan di Kota Makassar.

#### b. Tanggung Jawab Sosial

Tanggung Jawab Sosial adalah kerangka kerja etis di mana individu atau perusahaan bertanggung jawab untuk memenuhi tugas mereka dan mengambil tindakan yang akan menguntungkan masyarakat secara keseluruhan.

Tanggung jawab sosial yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku Aparatur Pemerintah dalam memberikan pelayanan ke Peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar.

c. Pengendalian Diri

Pengendalian diri merupakan seperangkat kemampuan mendasar dan atribut personal yang melekat pada diri individu untuk mengatur tindakan yang akan membentuk pola perilaku dilingkungkannya (Zulfah 2021).

Pengendalian diri yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengendalian diri Aparatur Pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan Peserta BPJS Kesehatan yang merasa tidak nyaman.

d. Aplikasi Kecakapan

Aplikasi kecakapan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kecakapan Aparatur Pemerintah dalam memberikan pelayanan ke Peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar

2. Tanggung Jawab Personal

Tanggung jawab personal mengarah pada nilai-nilai yang ada pada diri seseorang dalam memilih untuk bertindak, berbicara, atau mengambil posisi tertentu seperti kejujuran dan integritas. Dalam (Kusumasari et al. 2015) Tanggung Jawab Personal dibagi menjadi dua kriteria, yaitu :

a. Kejujuran

Yang dimaksud dengan kejujuran di sini yaitu kesesuaian tugas/tindakan dan waktu kerja Aparatur Pemerintah dengan yang telah dibuat oleh organisasi tersebut.

b. **Integritas**

Integritas juga ditempatkan sebagai bagian inti etika (Prawani and Herdiansyah 2013) yang dimaksud yaitu kesesuaian tugas Aparatur Pemerintah dengan standar yang telah ditentukan.

3. **Tanggung Jawab Organisasi**

Tanggung Jawab organisasi yaitu tanggung jawab yang mengacu pada hasil pelaporan kinerja yang telah dicapai, baik pelaporan individu terhadap organisasi atau institusi maupun kinerja organisasi kepada pemangku kepentingan lainnya. (Kusumasari et al. 2015) Tanggung Jawab Organisasi dibagi menjadi dua kriteria, yaitu :

a. **Pelaporan Individu**

Pelaporan individu yang dimaksud adalah pelaporan-pelaporan pegawai di Kantor BPJS Kota Makassar setelah melaksanakan tugas yang diberikan.

b. **Pelaporan Organisasi**

Pelaporan organisasi yang dimaksud adalah pelaporan - pelaporan organisasi yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam menjalankan Program BPJS Kesehatan



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan dalam jangka waktu dua bulan. Pelaksanaannya dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Jalan A. Pangeran Pettarani Kota Makassar karena BPJS Kesehatan ialah Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah dalam menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Adapun jenis pendekatan penelitian ini ialah deskriptif, yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung, yang bertujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, serta validasi suatu fenomena yang diteliti.

#### **C. Informan Penelitian**

Informan ialah pihak yang mengerti dan berhubungan langsung dengan permasalahan penelitian yang dapat diminta informasi. Informan penelitian adalah sesuatu dapat berupa benda, orang, lembaga, organisasi yang sifat keadaannya diteliti. Informan yang dipilih dalam penelitian ini ialah yang dapat memberikan informasi mengenai Etika Birokrasi dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar.
2. Pegawai RSUD Bahagia Kota Makassar

3. Pegawai Puskesmas Pattingalloang

4. Masyarakat di Kota Makassar

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dimuat untuk memperoleh data dan informasi serta keterangan bagi kepentingan penulis. Pengumpulan data adalah cara yang paling strategis dalam penelitian. Selanjutnya teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

- **Wawancara**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dua orang, pewawancara sebagai yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban sesuai dengan kapasitas, pengalaman, dan pengetahuan masing-masing.

- **Observasi**

Observasi ialah melihat dan mengamati perubahan dari fenomena yang tengah berkembang dan tumbuh. Sehingga dalam hal ini observasi digunakan untuk menghimpun data penelitian, data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. Data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti melalui pancaindra.

- **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode dalam mencari beberapa dokumen baik berupa buku referensi, peraturan, atau pasal yang berhubungan dengan penelitian yang dibuat. Metode dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan beberapa dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam menganalisis permasalahan, yaitu yang

berhubungan dengan teori-teori, peraturan, undang-undang maupun dokumen yang sesuai

#### **E. Teknik Pengabsahan Data**

Pengabsahan data merupakan cara untuk memastikan apakah semua yang sedang diamati maupun yang diteliti oleh penulis konsisten dengan data yang sekarang sckarang tersedia dan telah terjadi agar menjamin bahwa data tersebut benar, baik bagi subjek penelitian maupun pembaca.

Untuk mendapatkan keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi, ialah membuat suatu perbandingan antara beberapa sumber data. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode

1. Triangulasi sumber data, ialah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolchan data. Dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal demikian dapat diperoleh dengan cara :
  - a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
  - b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
  - c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti masyarakat biasa, pegawai rumah sakit, orang-orang yang berpendidikan, dan pemerintah.
  - e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
2. Triangulasi metode, merupakan triangulasi yang menggunakan berbagai metode pengumpulan data untuk menggali data sejenis. Pada sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan diragukan kebenarannya, dalam triangulasi ini, terdapat dua strategi yaitu :
- a. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data
  - b. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini mengenai Etika Birokrasi dalam Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Makassar data yang dikumpulkan sebagian besar merupakan data kualitatif dan teknik analisis menggunakan teknik kualitatif.

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.



Menurut penjelasan Miles dan Huberman di dalam melakukan analisis data penelitian mengacu kepada beberapa tahapan antara lain pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dengan menggunakan model interaktif.

1. Pengumpulan data dan informasi melalui wawancara terhadap narasumber yang kompatibel terhadap penelitian kemudian melakukan observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan data yang valid.
2. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan dengan tujuan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Proses ini berjalan terus selama pelaksanaan penelitian bahkan peneliti memulai sebelum pengumpulan data dilakukan dan selesai sampai penelitian berakhir.
3. Penyajian data merupakan kegiatan sekumpulan informasi baik dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca akan bisa mudah dipahami berbagai hal yang memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu tindakan lain berdasarkan pemahaman tersebut. Dengan melihat suatu penyajian data, kita akan melihat apa yang terjadi dan memungkinkan untuk mengajarkan suatu analisis atau tindakan lain berdasarkan penelitian tersebut, karena penyajian

data yang baik merupakan suatu cara utama bagi analisis kualitatif yang valid.

4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, pada tahap akhir ini dilakukan pencarian arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Hal ini dilakukan secara teliti dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data-data dapat diuji kebenarannya.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum BPJS Kesehatan

##### 1. Sejarah Singkat Lahirnya BPJS Kesehatan

Pada tahun 1949 Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sudah menyusul deklarasi kedaulatan Pemerintah Belanda, dilakukan untuk menjamin bahwa rakyat, khususnya pegawai sipil beserta keluarga, memiliki akses terhadap perawatan kesehatan. Pada saat itu kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Namun Siwabbessy yakin bahwa suatu hari nanti pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini.

Pada tahun 1968, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDKPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pensiun beserta keluarga.

Pada tahun 1984, untuk meningkatkan program jaminan pemeliharaan kesehatan bagi peserta dan agar dapat dikelola secara profesional, Pemerintah membuat Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984, dimana PDPK pun berubah status dari sebuah badan di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi BUMN, yaitu Perum Husada Bakti (PHB).



Tepat di tahun 1992, PHB kemudian mengubah status menjadi PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program Askes Komersial.

Di tahun 2005, PT Askes (Persero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PKMM) yang selanjutnya dikenal menjadi program Askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat.

Sehingga pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah mencrapkan UC Nomo 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan berubahnya PT Askes (Persero) menjadi BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014.

Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindung oleh jaminan kesehatan yang meluas, adil, dan merata.

## **2. Visi dan Misi Organisasi Kantor BPJS Kesehatan**

### **a. Visi BPJS Kesehatan**

Terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi.

### **b. Misi BPJS Kesehatan**

- 1) Memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat



- 2) Memperluas kepesertaan Program Jaminan Kesehatan mencakup seluruh penduduk Indonesia
- 3) Bersama menjaga kesinambungan finansial Program Jaminan Kesehatan

### 3. Prosedur Pendaftaran Peserta BPJS Kesehatan

#### a. Pekerja Penerima Upah (PPU)

##### 1) PPU Penyelenggara Negara

Pekerja Penerima Upah Penyelenggara Negara (PPU PN/Pegawai Negara Sipil) adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negara, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pegawai Negeri Sipil terdiri dari :

- a) Pegawai Negeri Sipil Pusat
- b) Pegawai Negeri Sipil Diperbantukan dan Dipekerjakan
- c) Pegawai Negeri Sipil Daerah
- d) Pegawai Negeri Sipil TNI dan POLRI

- Calon Peserta mengisi formulir pendaftaran yang ada di Mobile Costumer Service (MCS), Mall pelayanan public, atau Kantor BPJS Kesehatan, serta menunjukkan berkas persyaratan, terdiri dari :

- Copy Kartu Keluarga (KK)
- Asli pasrtikan SK Penetapan Pertama
- Asli SK Kepangkatan Terakhir
- Asli Daftar gaji dan dilegalisasi oleh pimpinan unit kerja
- Asli penetapan pengadilan negeri untuk anak angkat (jika belum tercantum dalam KK)
- Asli surat keterangan dari sekolah/Perguruan Tinggi (havi anak usia > 21 thn s.d 25 thn)

- BPJS Kesehatan input data calon peserta

3. Keperluan PPU PN langsung aktif. Identitas peserta berupa KIS Digital bisa di download di aplikasi E-dabu atau mobile JKN

Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**Gambar 4.1 Prosedur Pendaftaran BPJS PPU Penyelenggara Negara**

## 2) Pejabat Negara

Pejabat Negara adalah pimpinan dan anggota lembaga negara sebagaimana dimaksudkan dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan pejabat negara yang ditentukan oleh Undang Undang.



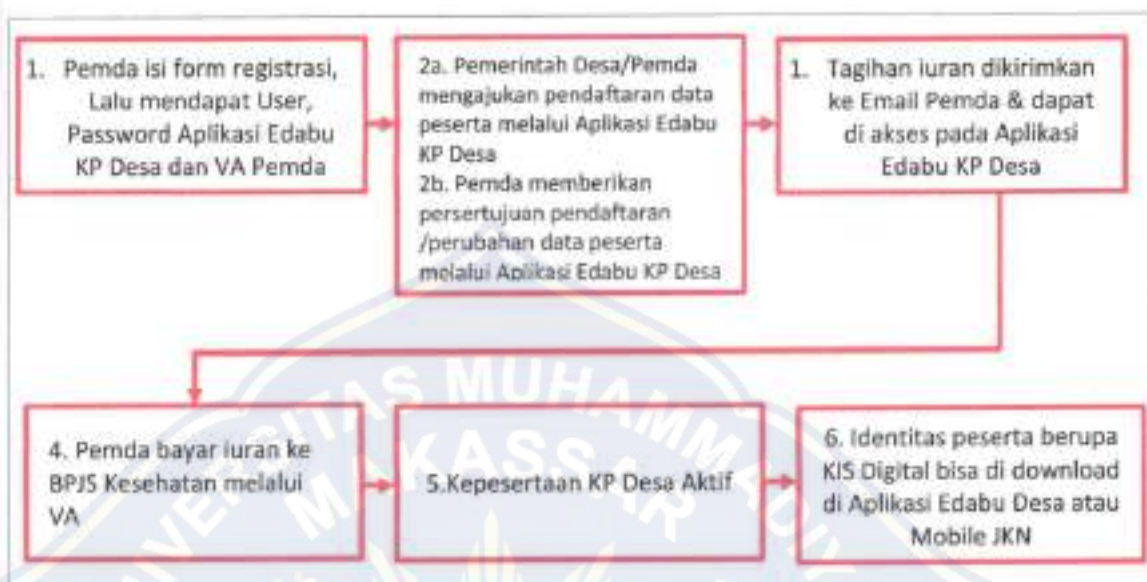
Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**Gambar 4. 2 Prosedur Pendaftaran BPJS Pejabat Negara**

## 3) Kepala Desa

Pemerintah Desa adalah Kepala Desa yang dibantu Perangkat Desa yang merupakan komponen organisasi Pemerintah Desa. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018, Kepala Desa dan Perangkat Desa menjadi bagian dari segmen Pekerja Penerima Upah dan Program JKN—KIS, Adapun yang termasuk dalam kelompok perangkat desa adalah :

- Sekretaris Desa
- Pelaksana Kewilayahan
- Pelaksana Teknis



Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**Gambar 4. 3 Prosedur Pendaftaran BPJS Kepala Desa**

#### 4) PPU Badan Usaha

Pekerja Penerima Upah (PPU) Badan Usaha adalah setiap orang yang bekerja pada Pemberi Kerja dengan menerima Gaji atau Upah pada suatu Badan Usaha. Pekerja Penerima Upah selain Penyelenggara Negara (PPU BU) yaitu :

- Pegawai Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
- Pegawai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
- Pegawai Badan Usaha Swasta (BU Swasta)





Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**Gambar 4. 4 Prosedur Pendaftaran BPJS Badan Usaha**

#### **b. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK)**

Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) adalah peserta yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan harus memenuhi syarat sebagai berikut :

- 1) WNI
- 2) Memiliki NIK yang terdaftar di Dukcapil
- 3) Terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.

Kepesertaan PBI JK berlaku terhitung sejak didaftarkan oleh Kementerian Kesehatan berdasarkan Penetapan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibanding sosial kecuali untuk bayi yang dilahirkan oleh ibu kandung dari keluarga yang terdaftar sebagai PBI JK otomatis sebagai peserta, sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.





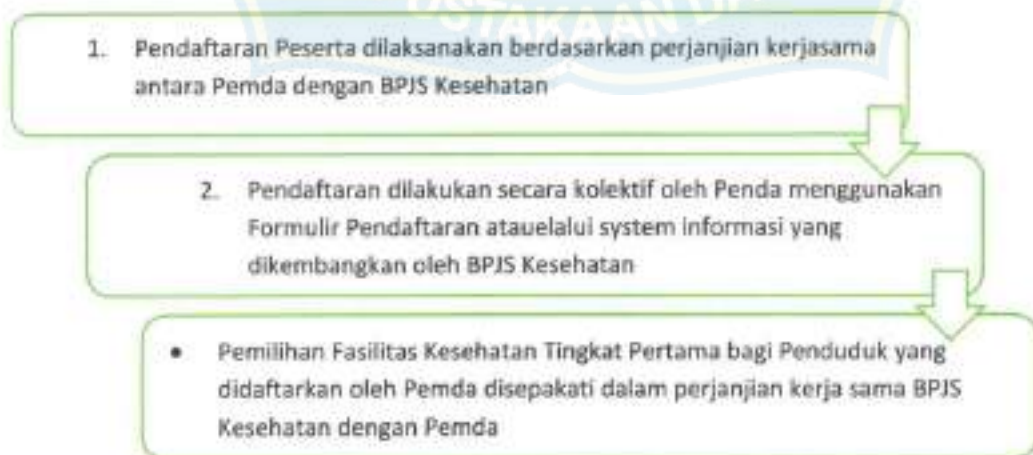
Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**Gambar 4. 5 Prosedur Pendaftaran BPJS PBI JK**

#### c. PD Pemda

Penduduk yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah (PD Pemda) adalah Penduduk yang belum diikutsertakan sebagai Peserta Jaminan Kesehatan, yang belum diikutsertakan sebagai peserta Jaminan Kesehatan dan didaftarkan serta ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam program Jaminan Kesehatan pada BPJS Kesehatan.

Pendaftaran penduduk dilakukan berdasarkan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara BPJS Kesehatan dengan pemerintah daerah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota



Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**Gambar 4. 6 Prosedur Pendaftaran BPJS PD Pemda**

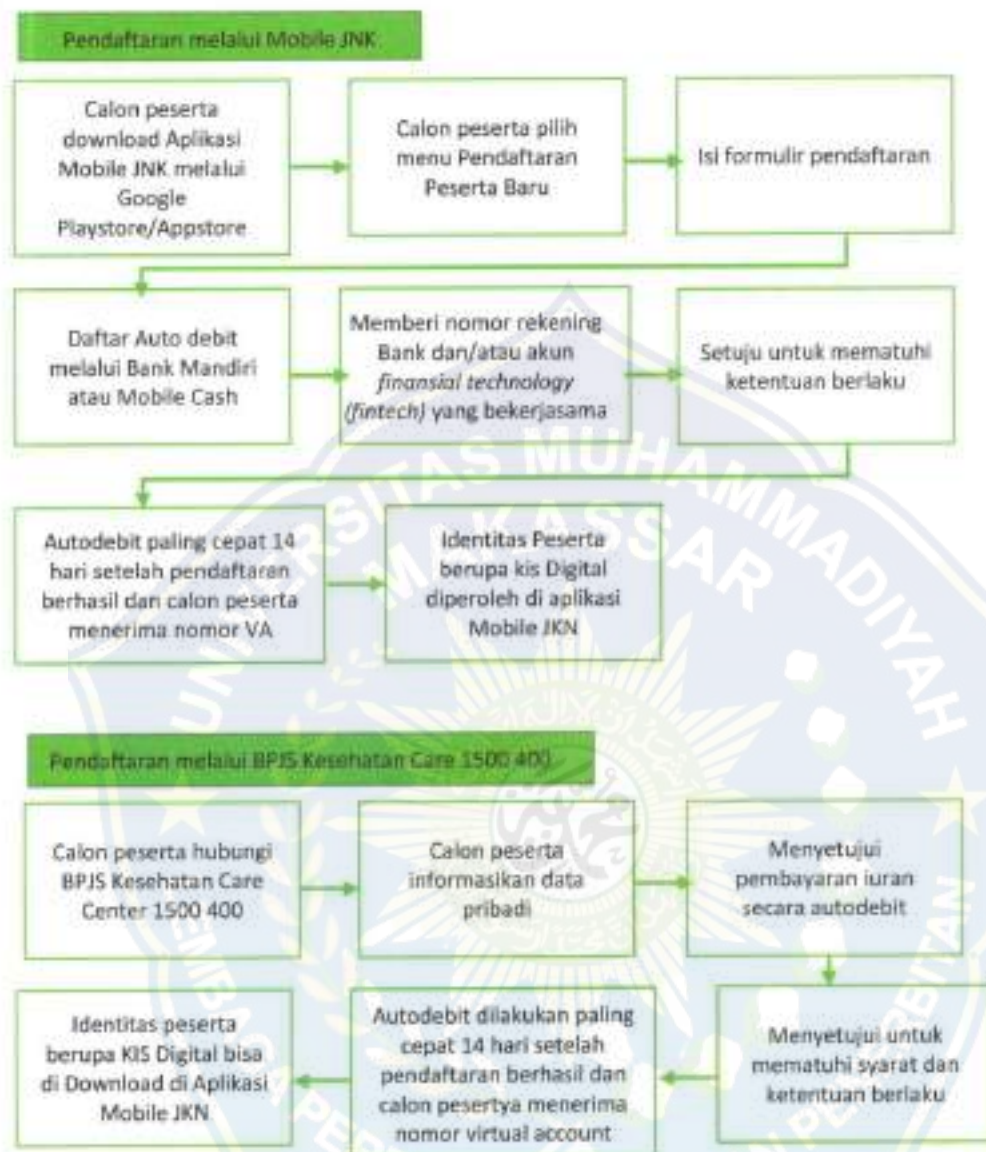
#### **d. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP)**

- 1) Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) adalah setiap orang yang bekerja atau berusaha atas risiko sendiri, terdiri dari :
  - a) Pekerja di Luar Hubungan Kerja atau Pekerja Mandiri
  - b) Pekerja yang termasuk kelompok bukan penerima upah

Peserta PBPU wajib mendaftarkan dirinya dan anggota keluarga sebagaimana terdaftar dalam Kartu Keluarga. Pendaftaran dilakukan dikelas rawat yang sama untuk seluruh anggota keluarga yang terdaftar dalam Kartu Keluarga.

Pendaftaran bagi peserta PBPU atau Peserta BP yang dilakukan secara sendiri sendiri, pembayaran Iuran Pertama dapat dilakukan setelah 14 hari kalender sejak pendaftaran dan dinyatakan layak berdasarkan verifikasi pendaftaran dan selambat-lambatnya 30 hari sejak pendaftaran melalui mekanisme auto debit.

- 2) Bukan Pekerja (BP) terdiri atas :
  - a) Investor yaitu perorangan yang melakukan suatu investasi (bentuk penanaman modal sesuai dengan jenis investasi yang dipilih) baik dalam jangka pendek atau jangka panjang
  - b) Pemberi Kerja yaitu orang perseorangan yang mempekerjakan tenaga kerja, dengan membayar gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lainnya
  - c) Penerima Pensiun



Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**Gambar 4. 7 Prosedur Pendaftaran BPJS PBPUP dan BP**

#### 4. Iuran

##### a. Jumlah Pembayaran Iuran

- 1) Bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Iuran dibayarkan oleh Pemerintah
- 2) Iuran bagi Peserta Pekerja Penerima Upah yang bekerja pada Lembaga Pemerintahan terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, anggota TNI, anggota Polri,



pejabat negara, dan pegawai pemerintah non pegawai negeri sebesar 5% dari Gaji atau Upah per bulan dengan ketentuan 4% dibayar oleh pemberi kerja dan 1% dibayar oleh peserta

- 3) Iuran bagi Peserta Penerima Upah yang bekerja di BUMN, BUMD dan Swasta sebesar 5% dari Gaji atau Upah per bulan dengan ketentuan 4% dibayar oleh pemberi kerja dan 1% dibayar oleh peserta
- 4) Iuran untuk keluarga tambahan Pekerja Penerima Upah yang terdiri dari anak ke 4 dan seterusnya, ayah, ibu, dan mertua, besaran iuran sebesar 1% dari gaji atau upah per orang per bulan, dibayar oleh pekerja penerima upah
- 5) Iuran bagi kerabat lain dari pekerja penerima upah (seperti saudara kandung/ipar, asisten rumah tangg, dll) peserta bekerja, bukan penerima upah serta iuran peserta bukan pekerja adalah sebesar :
- 6) Sebesar Rp. 42.000,- per orang bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas III.
- 7) Sebesar Rp. 1000.000,- per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas I
- 8) Sebesar Rp. 150.000,- per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas I.
- 9) Iuran Jaminan Kesehatan bagi Veteran, Perintis Kemerdekaan, dan janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran dan Perintis Kemerdekaan, iuran ditetapkan sebesar 5% dari 45% gaji pokok Pegawai Negeri Sipil golongan ruang III/a dengan masa kerja 14 tahun per bulan, dibayar oleh Pemerintah.
- 10) Pembayaran iuran paling lambat tanggal 10 setiap bulan.



## b. Denda Keterlambatan Pembayaran Iuran

Denda keterlambatan iuran diberikan bagi peserta yang menunggak premi pembayaran iuran kepesertaannya karena akan melakukan rawat inap di rumah sakit pada masa tenggang 45 hari setelah melakukan pembayaran tunggakan iuran kepesertaan, maka akan dikenakan denda pembayaran Rumah Sakit

## 5. Bentuk Kartu Identitas Peserta

### a. Kartu Indonesia Sehat (KIS)



Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**Gambar 4. 8 Kartu Indonesia Sehat**

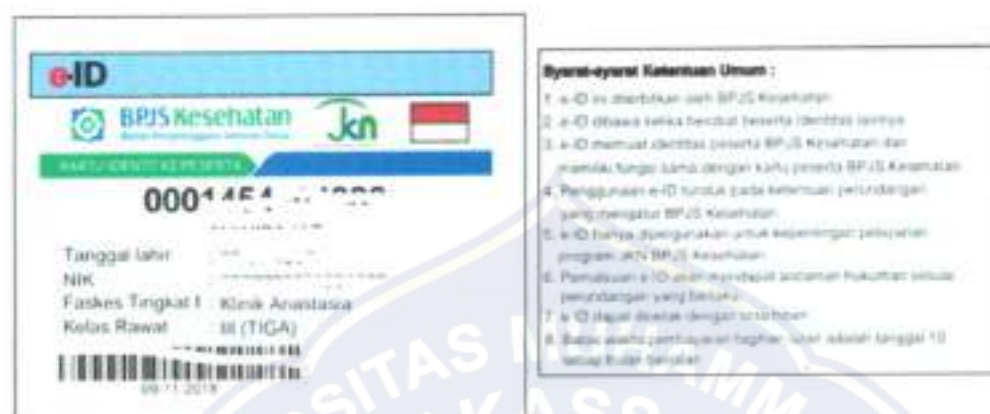
### b. Kartu BPJS



sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**Gambar 4. 9 Kartu BPJS Kesehatan**

### c. Electronic Identity e-ID



Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**Gambar 4. 10 Kartu Electronic Identity e-ID**

## B. Gambaran Umum BPJS Kesehatan Kota Makassar

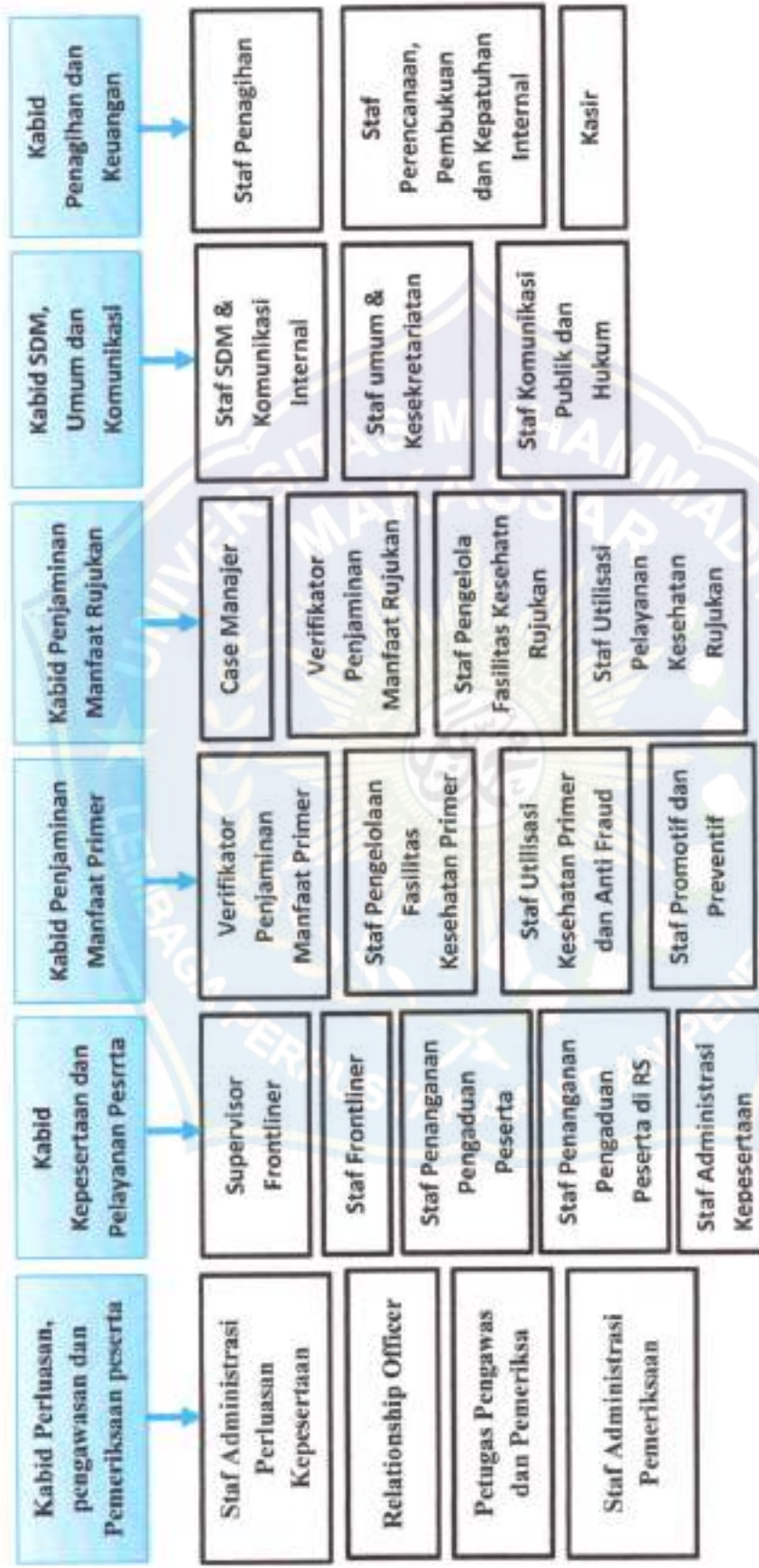
### 1. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kota Makassar

Struktur Organisasi adalah sebuah garis hierarki atau tingkat yang mendeskripsikan komponen-komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau SDM yang berada pada lingkup perusahaan tersebut memiliki posisi dan fungsinya masing-masing.

Struktur Organisasi yang tersusun sesuai karakteristik perusahaan akan sangat bermanfaat bagi jalannya operasional perusahaan. Bagi sebuah perusahaan, struktur organisasi merupakan salah satu fungsi dasar bagi sebuah manajemen untuk mencapai target, strategi, dan sasaran yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan.

Adapun Struktur Organisasi dari Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar, sebagai berikut :

# Kepala Cabang



Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Makassar

Gambar 4. 11 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kota Makassar



## 2. Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar

Adapun jumlah masyarakat yang telah mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar sebagaimana tertera tabel 4.1 di bawah ini :

Tabel 4. 1 Jumlah Peserta BPJS Kota Makassar

Keterangan	Jumlah
Penduduk Kota Makassar	1.487.256
Peserta BPJS Kesehatan	1.414.451

Sumber : BPJS Kesehatan Kota Makassar

## C. Hasil Penelitian

### 1. Implementasi BPJS Kesehatan di Kota Makassar

Untuk memperhatikan sejauh mana Implementasi BPJS Kesehatan di Kota Makassar penulis akan mengukunya dengan beberapa indikator, yaitu :

#### a. Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2021

Berdasarkan tabel jumlah peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar mencapai 1.414.451 jiwa. Jumlah peserta tersebut belum mencapai seluruh jumlah penduduk di Kota Makassar yang memiliki jumlah penduduk 1.487.256 jiwa. Sehingga Penduduk di Kota Makassar yang sudah mendaftar BPJS Kesehatan berjumlah 95,10%.

#### b. Jaminan Kesehatan Yang Berkesinambungan

Dalam Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar, terdiri atas 3 prosedur, yakni :



## 1) Prosedur Umum



Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**Gambar 4. 12 Prosedur Umum BPJS Kesehatan**

## 2) Prosedur Pelayanan Rawat Jalan di Faskes Tingkat Pertama



Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**Gambar 4. 13 Prosedur Pelayanan Rawat Jalan di Faskes Tingkat Pertama**

### 3) Prosedur Pelayanan Kesehatan di Faskes Rujukan Tingkat Lanjutan



Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Gambar 4. 14 Prosedur Pelayanan Kesehatan Di FASKES Rujukan Tingkat Lanjutan

## 2. Kelembagaan BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan Kota Makassar telah menjadi Lembaga di percaya dalam menjalankan Pelayanan Kesehatan di Kota Makassar. Hal ini dilihat dengan adanya hubungan kerjasama beberapa FASKES di Kota Makassar bersama BPJS Kesehatan Kota Makassar dalam memberikan Pelayanan Kesehatan terhadap Masyarakat di Kota Makassar. Berikut ini daftar FASKES yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan Kota Makassar :

### a. FASKES Tingkat Lanjutan

Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisistik atau sub spesialisistik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus, yang diberikan oleh Klinik Utama atau setara, Rumah Sakit

Umum baik milik Pemerintah maupun Swasta, Rumah Sakit Khusus, Faskes Penunjang lainnya. Dan adapun FASKES Lanjutan di Kota Makassar, sebagai berikut :

1) Rumah Sakit

Berikut ini daftar Rumah Sakit di Kota Makassar yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan saat ini, ada 39 Rumah Sakit :

Tabel 4. 2 Rumah Sakit

NO	NAMA FASKES	ALAMAT FASKED
1	RSIA St.Khadijah I	JL. Ra. Kartika N0,15-17
2	RS. Stella Maris	JL.Somba Opu No.273 Makassar
3	RS. Primaya	JL. Urip Sumohrjo NO.43
4	RS. UNHAS	JL. Perintis Kemerdekaan Km 11
5	RSU. Sayang Rakyat	JL.Palawan No.1000
6	RSIA Masyita	JL. Camba Jawwayya No.24
7	RS Restelina Makassar	JL. Letjen Hertasngg No.51
8	Siloam Hospital Makassar	JL.Metro Tanjung Bunga Kav 9
9	RSGM Ladokgi Yos Sudarso	JL. Satando No.25
10	RSU Bahagia	Minasa Upa Blok H7 No.9
11	RSU PKU Muhammadiyah Mamajang	JL. Veteran Selatan No.201
12	RS. Akademis Jaury Jusuf P	JL. Jend. M. Jusuf. No.57A
13	RSU Wisata UIT	Jl. Abd Kadir No.07
14	RSIA Ananda	Jl. Andi Djemma No.57 Makassar
15	RSU Hikmah	Jl. Yose Latumahina No.1
16	RSIA Permata Hati	Tamalanrea Raya Blok 10M No.9
17	RSU Mitra Husada	Gunung Merapi No.220



18	RS Hermina Makassar	Jl. Toddopuli Raya Timur No.7
19	RSIA Paramount	Jl. Andi Pangeran Pettarani 82
20	RSIA Amanat	Jl. Haji Bai No.11D Makassar
21	RSGM UNHAS	Jl. Kande No.05 Makassar
22	RSIA Malebu Husada	Jl. Jend. M. Jusuf No.57A
23	RSKD Gigi Dan Mulut	Jl. Lanto DG Pasewang Makassar
24	RSU Cahaya Medika	Jl. Perintis Kemerdekaan KM.8
25	RSIA Kartini	Jl. R.A Kartini No.1A
26	RSIA PROF.DR.H.M.Farid	Jl. Dr. W. Sudirohusodo No.230
27	RSUD DR.Wahidin S Husodo	Gunung Merapi No.220
28	RSU Labuan Baji	Dr. Ratulangi No.81
29	RSUD Haji Makassar	Jl. DG Ngeppe No.14
30	RS TK II Pelantonia KESDA XIV	Jl. Jendral Sudirman No.27
31	RS Bhayangkara Makassar	Jl. Veteran Selatan No.201
32	RSKDIA Siti Fatimah	Jl. Gunung Merapi No.75
33	RSKD Dadi Prov SULSEL	Jl. Lanto DG Pasewang No.34
34	RS DR Tadjuddin Chafid	Jl. Paccarakang No.67/Pajjajan
35	RSKDIA Pertiwi	Jl. Jend Sudirman No.14
36	RS Islam Faisal	Jl. RS Faisal No.18A
37	RSUD Kota Makassar	Perintis Kemerdekaan KM.14
38	RS Ibnu Sina YBW UMI	Jl. Urip Sumiharjo KM.5 No.264
39	RS Jala Amrtari Lancana VI	Jl. Satanda No.27 Makassar

Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Makassar



## 2) Klinik Utama

Berikut ini daftar Klinik Utama di Kota Makassar yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan saat ini, ada 5 Klinik Utama :

Tabel 4.3 Klinik Utama

NO	FASKES	JUMLAH
1	Puskesmas	46
2	Dokter Praktek Perorangan	25
3	Dokter Gigi	17
4	Klinik Pratama	104
5	Apotik	60

Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Makassar

### b. FASKES Tingkat Pertama

Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialis (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap yang diberikan oleh Puskesmas, Dokter Praktek Perorangan, Dokter Gigi, Klinik Pratama, Klinik Utama, dan Apotik. Berdasarkan data yang diperoleh adapun FASKES Tingkat Pertama yang ada di Kota Makassar, sebagai berikut :

Tabel 4. 3 FASKES Tingkat Pertama

NO	KODE	NAMA FASKES	ALAMAT FASKES
1	0342S002	Cerebellum Klinik	Jl. Swadaya No.4
2	0342S003	Klinik Mata Orbita	Jl. A. P. Pettaran No.186 A
3	1801B002	Pusat Pelkes Gigi & Mulut	Jl. Lanto Dg.Pasewang No.286
4	1801B003	Klinik BBKPM	Jl.A.Pettarani No.43
5	1801B008	Klinik BK4	Jl. Veteran Utara No.91

*Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Makassar*

### **3. Etika Birokrasi Dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan di Kota Makassar**

Di Indonesia, inisiatif BPJS Kesehatan telah dilaksanakan di semua daerah, termasuk di Kota Makassar. Dalam hal ini pelaksanaannya dilakukan oleh beberapa FASKES yang dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan.

Oleh karena itu, Peran Etika di sebuah Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Makassar sangat penting agar dapat menciptakan pelayanan yang sesuai atas Aturan maupun Kode Etik yang sudah disepakati agar masyarakat merasa nyaman.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui gambaran umum Etika Birokrasi dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Didasarkan pada 3 indikator untuk menilai Etika Birokrasi, yaitu :

## **n. Profesional**

Profesional merupakan seseorang terampil dan paham mengenai profesinya ditandai dengan kepandaian khusus, memiliki sikap disiplin dan kerja keras, bertanggung jawab, pengendalian diri yang baik dalam menghadapi permasalahan peserta BPJS Kesehatan, dan sanksi masyarakat yang diberikan saat melakukan kesalahan dalam menjalankan Program BPJS Kesehatan.

Dalam hal ini untuk melihat tingkat profesionalitas dalam melaksanakan program BPJS Kesehatan ada beberapa indikator di antaranya :

### **1) Pengetahuan**

Yaitu pengetahuan Aparatur Pemerintah mengenai pekerjaannya maupun BPJS Kesehatan dalam menyelenggarakan BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Menurut Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta (KPP) BPJS Kesehatan Kota Makassar Ibu Nunu, beliau mengatakan:

"Kalau untuk jobdesc masing-masing para pegawai sudah cukup menguasai dan untuk pelatihan kami membuat yang namanya diklat, tetapi selama adanya pandemi tidak ada dilakukan diklat secara offline semuanya dilakukan dengan online. Bahkan di BPJS juga ada yang namanya tes dimana berlaku secara nasional kadang berupa ujian online, maupun kuis itu semua dilakukan untuk menguji sampai mana pemahaman para pegawai." (Hasil Wawancara Tanggal 15 Oktober 2021)

Hal yang sama juga dikatakan oleh petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS di Rumah Sakit Bahagia Ibu Umi Khalsum, beliau mengatakan :

"Jadi untuk tingkat pengetahuan Pegawai di Rumah Sakit ini tentang BPJS sudah bagus terutama di bagian PIPP karena setiap satu bulan sekali bagian BPJS melakukan pertemuan dengan bagian PIPP di setiap Rumah Sakit bukan hanya untuk memberikan sosialisasi tetapi juga melihat dan merespon beberapa pasien" (Hasil Wawancara Tanggal 2 November 2021)



Hal ini juga dikatakan oleh pegawai Puskesmas Pattingalloang Pak Ahmad, beliau mengatakan :

"Kalau untuk pegawai disini sudah paham tentang BPJS Kesehatan, karena sekarang juga dalam mengurus BPJS kita dibuatkan aplikasi yang kita harus pahami tentang hal itu, dan juga setiap bulan kami melakukan kunjungan ke Dinas Kesehatan." (Hasil Wawancara Pada Tanggal 26 November 2021)

Adapun tanggapan Peserta BPJS Kesehatan mengenai pengetahuan pegawai tentang pelayanan BPJS Kesehatan Ibu Dian, beliau mengatakan :

"Kalau yang saya lihat pengetahuan para pegawai sudah bagus. Contoh pada saat saya mau mengambil rujukan ke Rumah Sakit mereka menjelaskan kepada saya mengenai berkas-berkas yang harus saya kumpulkan dan apa yang harus saya lakukan" (Hasil Wawancara Pada Tanggal 26 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Aparatur Pemerintah sudah paham mengenai tugas – tugasnya dan BPJS Kesehatan dalam melayani Masyarakat. Namun, sebagian masyarakat tidak memahami BPJS Kesehatan sehingga menimbulkan masalah mereka tidak mendaftarkan diri di BPJS Kesehatan.

## 2) Aplikasi Kecakapan

Yaitu Kecakapan Aparatur Pemerintah dalam memberikan pelayanan ke Peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Menurut Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta (KPP) BPJS Kesehatan Kota Makassar Ibu Nunu, beliau mengatakan:

"Semua Pegawai di Kantor BPJS disini sudah melalui beberapa pelatihan dan diklat yang diadakan oleh BPJS Kesehatan sehingga para pegawai dapat memberikan pelayanan secara baik kepada masyarakat sesuai dengan keahlian para pegawai masing-masing" (Hasil Wawancara Tanggal 15 Oktober 2021)



Hal yang sama juga dikatakan oleh petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS di Rumah Sakit Bahagia Ibu Umi Khalsum, beliau mengatakan :

"Untuk pegawai di Rumah Sakit ini saya rasa sudah cukup karena Pelayanan di Rumah Sakit ini termasuk dalam pelayanan BPJS sudah berbasis Elektronik sehingga mempermudah dalam melayani masyarakat" (Hasil Wawancara Tanggal 2 November 2021)

Adapun tanggapan pegawai Puskesmas Pattingalloang Pak Ahmad, beliau mengatakan :

"Pegawai di Puskesmas ini sudah cukup cukup, karena terbukti bahwa puskesmas kami telah terakreditasi utama, yang alhamdulillah sejauh ini semuanya bisa teratasi dan terlayani." (Hasil Wawancara Pada Tanggal 26 November 2021)

Hal yang sama juga di katakan oleh peserta BPJS Kesehatan mengenai kecakapan pegawai di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar, Marwah mengatakan :

"Pegawai sudah telaten dalam pekerjaannya karena pada saat pelayanan mereka melayani peserta BPJS dengan sangat ramah, kemudian dalam penanganan sudah sistematis dan terstruktur secara baik sehingga peserta sangat dimudahkan untuk mengurus segala bentuk kebutuhan mereka di kantor BPJS, apalagi pelayanannya sudah berbasis electronic " (Hasil Wawancara Pada Tanggal 26 November 2021)

Begitupula yang dikatakan oleh Peserta BPJS Kesehatan yang berobat di Puskesmas Pattingalloang Ibu Dian, beliau mengatakan :

"Pegawai ditugaskan pendaftaran sudah sangat baik dalam pelayanan mulai dari proses pengisian data, tatacara pembayaran iuran, FASKES yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan yang akan saya gunakan dan lain-lain." (Hasil Wawancara Pada Tanggal 26 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Aparatur Pemerintah sudah cukup dalam memberikan

pelayanan kepada Masyarakat. Dibuktikan dengan beberapa Puskesmas yang telah terakreditasi utama.

### 3) Tanggung Jawab Sosial

Yaitu Perilaku Aparatur Pemerintah dalam memberikan Pelayanan ke Peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Menurut Peserta BPJS Kesehatan yang berobat di Puskesmas Patingalloang Ibu Dian, beliau mengatakan :

"Kalau dalam pelayanan sudah bagus, tetapi tingkat keramahannya masih kurang, contoh tadi saya mau minta surat rujukan tetapi bukannya ditanya apa keperluan saya malah langsung saja meminta surat berobat, padahalkan semua orang pasti berbeda beda keperluannya. Dan penyampaian yang yang jelas dan detail itu perlu karena setiap orang tingkat pendidikannya berbeda-beda dan tingkat pemahaman mereka tentang prosedur pelayanan berbeda-beda juga." (Hasil Wawancara l'ada Tanggal 26 November 2021)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Peserta BPJS Kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Bahagia Ibu Zahra Mulyani, beliau mengatakan :

"Meskipun Rumah Sakit ini swasta, namun pelayanannya sangat memuaskan untuk semua kalangan, termasuk pengguna BPJS Kesehatan. Katni sekeluarga berobat disini dan Alhamdulillah belum ada yang mengecewakan, baik dari segi tenaga medis maupun fasilitas yang tersedia." (Hasil Wawancara Tanggal 28 Januari 2022)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Peserta BPJS Kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Bahagia Ibu Berly, beliau mengatakan :

"Pelayanan ramah, buat pengguna jasa BPJS Kesehatan Rumah Sakit ini sangat rekomendet karena pelayanan tetap baik dan rawat inap sesuai dengan hak pasien" (Hasil Wawancara Tanggal 28 Januari 2022)

Hal yang berbeda dikatakan oleh Peserta BPJS Kesehatan Ibu Ita Purnamasari, beliau mengatakan :

"Pelayanan lambat, tidak terstruktur. Membuang banyak waktu terbuang sia-sia." (Hasil Wawancara Tanggal 28 Januari 2022)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Aparatur Pemerintah sudah cakap dalam melayani masyarakat. Akan tetapi masih ada beberapa FASKES dalam melayani kurang ramah dan kurang maksimal dalam bersosialisasi sehingga ada beberapa Masyarakat yang masih kurang paham mengenai alur pelayanannya dan menimbulkan kesalah pahaman.

#### 4) Pengendalian Diri

Yaitu Pengendalian Diri Aparatur Pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan Peserta BPJS Kesehatan yang komplain. Menurut Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta (KPP) BPJS Kesehatan Kota Makassar Ibu Nunu, beliau mengatakan:

"Jadi untuk semua komplain pasti selalu kami selesaikan. Untuk BPJS Kesehatan itu ada waktu penyelesaian complain, jadi untuk permasalahan yang tidak membutuhkan penyelesaian lama dan tidak harus berhubungan dengan bidang yang lain nah itu bisa dengan cepat kami selesaikan, tetapi jika ada peserta yang complain dan membutuhkan konfirmasi dari bidang yang lain maka kita akan melakukan konfirmasi ulang kepada peserta tersebut karena kami di BPJS tidak bisa asal memberikan informasi yang kita sendiri tidak menguasai, karena pegawai disini memiliki masing masing bidangnya ada kepesertaan ada keuangan, tidak mungkin kepesertaan menyelesaikan masalah keuangan yang bukan jobdescnya dan begitupun sebaliknya." (Hasil Wawancara Tanggal 15 Oktober 2021)

Hal yang sama juga dikatakan oleh petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS di Rumah Sakit Bahagia Ibu Umi Khalsum, beliau mengatakan :

"Alhamdulillah untuk masalah komplain maupun pengaduan tidak terlalu sering, untuk pengaduan BPJS biasa komplain persoalan BPJS nya yang sudah tidak aktif dan tunggaknya dan kami biasa akan jelaskan secara langsung kepada mereka karena sudah ada sistem yang bisa menghitung persoalan itu" (Hasil Wawancara Tanggal 2 November 2021)



Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa pengendalian diri Aparatur Pemerintah dalam menangani Peserta BPJS Kesehatan yang komplain sudah baik. Misalnya, ketika peserta BPJS Kesehatan memprotes bahwa kartu BPJS yang mereka gunakan sudah tidak berlaku lagi. Para pegawai tinggal sampai akhir. Pegawai tersebut kemudian tenang dan menjelaskan bahwa peserta telah terlambat membayar iuran dan cara mengaktifkan kembali akun.

#### **b. Tanggung Jawab Personal**

Melihat pada nilai-nilai yang ada pada diri seseorang seperti kejujuran dan integritas. Jika seseorang telah menerapkan kejujuran dalam jam kerja dan kutuhan kewajibannya menurut norma, maka ia dapat dikatakan bertanggung jawab secara personal untuk menyelesaikan tugas-tugas yang ditetapkan organisasi.

Dalam hal ini untuk melihat Tanggung Jawab Personal dalam melaksanakan program BPJS Kesehatan ada beberapa penilaian diantaranya :

##### **1) Kejujuran**

Yaitu kesesuaian pekerjaan/tindakan dan waktu kerja Aparatur Pemerintah dengan yang telah dibuat oleh organisasi. Menurut Bidang Keptersertaan dan Pelayanan Peserta (KPP) BPJS Kesehatan Kota Makassar Ibu Nunu, beliau mengatakan:

"Seluruh Indonesia telah memberlakukan breafing pagi yang dimulai pukul 07.45 yang wajib dilakukan oleh semua pegawai, jadi untuk absen mau kita WFO maupun WFH datang itu pukul 08.00 pagi pulang hingga pukul 17.00, dan untuk hari jum'at mulai pukul 07.30 pagi hingga pukul 17.00. dan selama pandemi untuk pengabsenan kami tidak memakai fingerprint

tetapi memakai aplikasi IHC yaitu aplikasi khusus absen." (Hasil Wawancara Tanggal 15 Oktober 2021)

Hal yang sama juga dikatakan oleh petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS di Rumah Sakit Bahagia Ibu Umi Khalsum, beliau mengatakan :

"Sejauh ini kami sudah sesuai dengan jam yang ditetapkan. Jadi di sin ada 3 shift, jam 7 sampai jam 2 siang, jam 2 siang sampai jam 9 malam, jam 9 malam sampai jam 7 pagi tapi kalau untuk perkantoran dari jam 8 sampai jam 4 sore. Dan kami menggunakan absensi scan wajah" (Hasil Wawancara Tanggal 2 November 2021)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Pegawai Puskesmas Pattingalloang Pak

Ahmad, beliau mengatakan :

"Jam kerja di Puskesmas ini mulai pukul 07.30 sampai 14.00 karena pegawai negeri sudah ada ketetapan jamnya, jadi pada pukul 07.30 pegawai harus stanby di ruangan masing-masing, para pegawai disini juga memaksimalkan untuk tidak terlambat karna melayani manusia yang kita layani." (Hasil Wawancara Pada Tanggal 26 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka bisa disimpulkan bahwa pegawai telah berusaha bekerja sesuai dengan yang diberikan oleh organisasi yang dilaporkan didalam aplikasi IHC BESTAMO dengan meninput dokumentasi, kegiatan/troket, waktu pelaksanaan, alamat, dan keterangan lainnya, ini yang menjadi salah satu tolok ukur dari kejujuran para pegawai walaupun indikator ini belum dapat didalami oleh penulis. Aparatur Pemerintah juga melakukan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang ditentukan kantor. Di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar biasanya pegawai kerja melebihi batas waktunya karena banyaknya peserta BPJS yang datang dihari tersebut. Di Rumah Sakit Bahagia seluruh pegawai diwajibkan untuk bekerja sesuai dengan waktu piket yang ditentukan. Sama halnya dengan Puskesmas Pattingalloang para pegawai datang ke lokasi sebelum waktu yang ditentukan

untuk menghindari keterlambatan dan biasanya pegawai kerja lembur untuk menginput beberapa data.

## 2) Integritas

Yaitu dalam melaksanakan tugasnya Aparatur Pemerintah sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta (KPP) BPJS Kesehatan Kota Makassar Ibu Nurul, beliau mengatakan:

"Tergantung dari bidangnya karena setiap bidang di BPJS memiliki standar yang berbeda beda tetapi semuanya harus dilaksanakan sesuai dengan SOP." (Hasil Wawancara Tanggal 15 Oktober 2021)

Hal yang sama juga dikatakan oleh petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS di Rumah Sakit Bahagia Ibu Umi Khalsum, beliau mengatakan :

"Kalau sejauh ini pegawai sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Walaupun ada pegawai yang terlambat datang atau tidak sesuai dengan standar operasional maka akan dikenakan sanksi, karena di Rumah Sakit ini ada penilaiannya." (Hasil Wawancara Tanggal 2 November 2021)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Pegawai Puskesmas Pattingalloang Pak Ahmad, beliau mengatakan :

"Di sini semua memiliki SOP dan wajib mengikutinya, terutama dalam pelayanan maupun tindakan medis dan semua harus sesuai alur dan prosedur baik perawat maupun non perawat" (Hasil Wawancara Pada Tanggal 26 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bawah Aparatur Pemerintah dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan standar yang telah dibuat. Walaupun ada pegawai di Rumah Sakit Bahagia yang kadang tidak sesuai dengan standar operasional tetapi akan



dikenakan sanksi, karena di semua FASKES memiliki Standar Operasional Prosedur yang harus mereka patuhi sebagai pemberi pelayanan.

### c. Tanggung Jawab Organisasi

Mengacu pada hasil pelaporan kinerja yang telah dicapai, baik pelaporan yang dilakukan oleh individu terhadap organisasi maupun organisasi kepada stakeholders lainnya. Maka birokrasi bisa dikatakan bertanggung jawab secara organisasi apabila dalam melaksanakan program kerja selalu membuat laporan kinerja, setiap pegawai setelah melaksanakan tugasnya membuat laporan individu, dan setiap program kerja yang disolenggarakan dengan organisasi lain selalu membuat laporan antara organisasi.

Schingga untuk melihat Tanggung Jawab birokrasi dalam melaksanakan program BPJS Kesehatan melihat beberapa indikator di antaranya :

#### 1) Pelaporan Individu

Yaitu Pelaporan Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar setelah melaksanakan Program Kerja. Menurut Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta (KPP) BPJS Kesehatan Kota Makassar Ibu Nunu, beliau mengatakan:

“Jadi selama pandemik ini ada yang namanya WFH dan WFO, semua pegawai dibuatkan link dan semua mengisi link tersebut dengan daftar yang akan dikerjakan, kemudian dibuatkan pelaporan untuk pekerjaan yang telah kita kerjakan di hari ini baik untuk sakit dan cuti juga kita isi di link tersebut dan disitu semua rekan kerja bisa melihat catatan kerja kita bukan hanya atas saja.” (Hasil Wawancara Tanggal 15 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelaporan kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar sudah dilakukan dengan baik. Hal itu didukung dengan sistem online, data data serta

laporan-laporan harian pengguna BPJS kesehatan bisa diketahui secara langsung dan dapat mengurangi kesalahan yang dilakukan saat mengimput data.

## 2) Pelaporan Organisasi

Yaitu pelaporan yang dilakukan oleh Organisasi-Organisasi yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam melaksanakan Program BPJS Kesehatan menurut petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS di Rumah Sakit Bahagia Ibu Umi Khalsun, beliau mengatakan :

“ Kami setiap hari melakukan pelaporan ke bagian BPJS Kesehatan, jadi ketika ada peserta BPJS yang tidak aktif atau bermasalah kartu BPJS nya seperti anak kuliah saya langsung melapor ke pihak BPJS melalui telegram dan langsung ditindak lanjuti.” (Hasil Wawancara Tanggal 2 November 2021)

Hal yang sama juga dikatakan Pegawai Puskesmas Pattingalloang Pak Ahmad, beliau mengatakan :

“Puskesmas disini juga melakukan pelaporan, seperti berapa peserta BPJS yang berobat disini, klaim masyarakat yang melakukan rawat inap, BPJS yang bermasalahpun kami laporkan ke bagian BPJS, dan itu kami lakukan setiap hari” (Hasil Wawancara Pada Tanggal 26 November 2021)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa setiap Organisasi yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan telah melakukan pelaporan semua kegiatan dan laporannya dengan baik. Data yang dilaporkan biasa berupa jumlah peserta BPJS Kesehatan yang diberikan pelayanan, kartu BPJS yang bermasalah, maupun pelayanan yang telah diberikan.

## **D. Pembahasan**

Dari hasil pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis maka diperoleh data diatas yang selanjutnya akan dibahas berdasarkan kerangka teori yang sudah ditetapkan. Dalam hal ini kerangka teori yang digunakan penulis sebagai pedoman dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

### **1. Profesional**

Di lihat dari hasil pembahasan diatas bisa digambarkan bahwa dalam pelaksanaan tugasnya selama menjalankan Program BPJS Kesehatan pegawai sudah profesional. tetapi keseluruhan Birokrasi yang menjalankan program BPJS Kesehatan belum seluruhnya Profesional terutama di beberapa FASKES. Hal ini berdasarkan indikator-indikator berikut ini :

#### **a. Pengetahuan**

Pengetahuan yang dimaksud ialah pengetahuan Aparatur Pemerintah mengenai pekerjaannya maupun BPJS Kesehatan dalam menjalankan BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Pegawai dalam menyelenggarakan Program BPJS Kesehatan sudah paham dan mengetahui tentang pekerjaannya dan BPJS Kesehatan, didorong dengan adanya diklat maupun pelatihan-pelatihan yang mereka dapatkan.

#### **b. Aplikasi Kecakapan**

Aplikasi Kecakapan yang dimaksud ialah Kecakapan Aparatur Pemerintah dalam memberikan Pelayanan ke Peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Dari segi implementasi memang unggul, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada



peserta BPJS Kesehatan, dibuktikan dengan adanya FASKES yang telah terakreditasi dan pelayanan yang telah berbasis elektronik.

#### **c. Tanggung Jawab Sosial**

Tanggung Jawab Sosial yang dimaksud ialah Perilaku Aparatur Pemerintah dalam memberikan Pelayanan ke Peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Pegawai yang ditugaskan untuk melaksanakan Program BPJS Kesehatan telah menunjukkan kinerja yang baik. Akan tetapi masih ada beberapa FASKES dalam melayani kurang ramah dan kurang maksimal dalam bersosialisasi sehingga ada beberapa Masyarakat yang tidak tahu alur pelayanannya.

#### **d. Pengendalian Diri**

Pengendalian diri yang dimaksud adalah pengendalian diri aparatur pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan peserta BPJS Kesehatan yang komplain. Pegawai di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar dalam menyelesaikan permasalahan peserta BPJS Kesehatan sudah terbilang baik. Semua permasalahan diselesaikan secara cepat dengan menghubungi semua pihak yang terkait untuk mendapatkan informasi tanpa memihak.

### **2. Tanggung Jawab Personal**

Dari hasil penelitian dapat digambarkan bahwa Aparatur Pemerintah dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh organisasi sudah bertanggung jawab secara personal. Karena bertanggung jawab personal merupakan tolak ukur bagaimana Etika Birokrasi dalam menjalankan tugas yang diberikan, dalam hal ini keseluruhan Birokrat yang menjalankan program BPJS Kesehatan sudah bertanggung jawab personal. Hal ini berdasarkan indikator-indikator berikut ini :

#### a. Kejujuran

Kejujuran yang dimaksud adalah kesesuaian tugas/tindakan dan waktu kerja Aparatur Pemerintah dengan yang telah dibuat oleh organisasi. Dalam indikator ini penulis kurang bisa melihat secara jelas karena harus didalami secara dalam akan tetapi Aparatur Pemerintah telah mengusahakan bekerja sesuai yang diberikan oleh organisasi dengan didukung aplikasi IHC BESTAMO.

#### b. Integritas

Integritas yang dimaksud adalah kesesuaian tugas Aparatur Pemerintah dengan standar yang telah ditentukan. Dalam hal ini pegawai telah menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah dibuat, karena SOP menjadi acuan mereka dalam menjalankan tugas.

### 3. Tanggung Jawab Organisasi

Dari hasil penelitian dapat digambarkan bahwa setiap kegiatan maupun program kerja yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Makassar selalu melakukan pelaporan tiap hari dengan sistem online. Dalam hal ini bertanggung jawab secara organisasi menjadi tolak ukur bagaimana Etika Birokrasi dalam melaporkan Program Kerja dan kegiatan yang mereka kerjakan. Secara umum Organisasi yang menjalankan program BPJS Kesehatan sudah bertanggung jawab secara organisasi. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator berikut ini :

#### a. Pelaporan Individu

Pelaporan Individu yang dimaksud adalah pelaporan kegiatan maupun program kerja yang telah dilakukan pegawai di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar. Dalam hal ini pegawai di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar sudah

membuat laporan individu dengan dukungan sistem online maka kinerja dan kegiatan pegawai dalam setiap harinya dapat secara langsung tercatat di dalam aplikasi maupun akun yang telah disiapkan oleh BPJS Kesehatan Kota Makassar.

#### **b. Pelaporan Organisasi**

Pelaporan Organisasi yang dimaksud adalah pelaporan organisasi-organisasi yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dalam menjalankan Program BPJS Kesehatan. FASKEK sudah melaporkan segala kegiatan dengan baik kepada BPJS Kesehatan Kota Makassar. Data data yang biasa dilaporkan ke BPJS Kesehatan Kota Makassar adalah jumlah Masyarakat Kota Makassar yang menjadi peserta BPJS Kesehatan, jumlah peserta BPJS Kesehatan yang dilayani, peserta yang bermasalah dengan BPJS beserta biaya yang mereka gunakan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Etika Birokrasi Dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan di Kota Makassar sudah baik, meskipun ada beberapa masyarakat yang mengatakan belum baik. Hal ini berdasarkan indikator yang digunakan dari sebuah teori yang menjadi landasan dalam mencari data di lapangan. Adapun kekurangan yang diperoleh oleh penulis dalam melihat teori tersebut sebagai acuan penelitian yaitu : Profesional Aparatur Pemerintah yang belum dilakukan secara maksimal dikarenakan kurangnya sosialisasi tentang BPJS Kesehatan kepada Masyarakat sehingga mengakibatkan masih ada Masyarakat yang belum paham dan mendaftarkan diri mereka di BPJS Kesehatan dan masih ada beberapa FASKES dalam melayani peserta BPJS kurang ramah.

Sedangkan Tanggung Jawab Personal yang belum dilakukan secara maksimal. Salah satu faktor yang menyebabkan Tanggung Jawab Personal yang belum maksimal adalah adanya beberapa pegawai di FASKES yang tidak tepat waktu pada saat masuk kerja.

Dan Tanggung Jawab Organisasi yang dilakukan oleh Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar dan FASKES di Kota Makassar sudah dilakukan dengan baik yang terlihat dari pelayanan yang sudah berbasis elektronik dan

online yang dapat memudahkan Organisasi untuk membuat laporan dan mempertanggung jawabkan segala kegiatannya dalam melakukan pelayanan.

## **B. Saran**

Adapun saran yang penulis dapat berikan sesuai hasil penelitian di lapangan adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya seluruh Aparatur Pemerintah terutama pada FASKES Kesehatan Kota Makassar untuk menyampaikan seluruh informasi yang mereka dapat dari BPJS Kesehatan kepada Masyarakat dengan jelas dan ramah sehingga tidak terjadi masalah kekurangan Informasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara Pelaksana BPJS Kesehatan dengan Masyarakat.
2. Sebaiknya Kantor BPJS Kesehatan maupun FASKES yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan memberi sosialisasi yang maksimal dengan memberi informasi secara langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor maupun masyarakat yang sering berkumpul di beberapa tempat.
3. Sebaiknya Organisasi-Organisasi yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan agar memberikann tindakan kepada pegawai yang melanggar aturan. Sehingga ini dapat dijadikan pelajaran bagi pegawai-pegawai yang tidak melanggar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2002). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Akib, Haedar. (2010). "Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, Dan Bagaimana." *Administrasi Publik* 1 (1): 2-6.
- Bisri, et al. (2019). "Etika Pelayanan Publik Di Indonesia" 1 (1): 59-76.
- Husin, Nadir. 2015. "Profesionalisme Birokrasi Aparat Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik" 2015 (Lmd): 1-20.
- Iva, Muhammad Irvan Nur. (2015). "Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Kota Makassar." *Jakpp* 1 (1): 149-56.
- Kumorotomo, and Wahyudi. (2011). "Etika Administrasi Negara." In . Jakarta: Rajawali Pers.
- Pasolong, Harhani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung.
- Prawani, et al. (2013). "Memahami Sebuah Konsep Integritas." *Jurnal Stis Semarang (Edisi Elektronik)* 5 (3): 1-14.  
<http://jurnal3.stissemarang.ac.id/index.php/jurnal/article/view/74>.
- Putra, M. Amril Pratama. (2016). "Analisis Birokrasi Pelayanan Publik Di Kantor BPJS Kota Makassar."
- Rahmadana, et al. (2020). "Pelayanan Publik." In , 228. Kita menulis.
- Ridwan, et al. (2021). "Studi Analisis Tentang Makna Pengetahuan Dan Ilmu Pengetahuan Serta Jenis Dan Sumbernya." *Jurnal Genethè: Penelitian Multidisiplin* 4 (1): 31. <https://doi.org/10.52626/jg.v4i1.96>.
- RIU BPJS. (2011). "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial."
- Sabrina, Qhisti. 2015. "Kebijakan Dan Manajemen Publik Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Haji Surabaya." *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 3 (2): 54-62.
- Sadhana, Krisdewati. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra Malang.
- Sadjiarto, Arja. 2000. "Akuntabilitas Dan Pengukuran Kinerja Pemerintahan."



*Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 2 (2): 138-50.  
<https://doi.org/10.9744/jak.2.2.pp.138-150>.

Saputra, et al. (2015). "Program Jaminan Kesehatan Nasional Dari Aspek Sumber Daya Manusia Pelaksana Pelayanan Kesehatan." *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 11 (1): 32. <https://doi.org/10.15294/kemas.v1i1.3462>.

Suaib, Muhammad Ridha. (2018). "Etika Birokrasi (Studi Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Sorong)" 3 (2): 1-10.

Usman, Adiatma. (2016). "Etika Birokrasi Dalam Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Kabupaten Pinrang."

UI/RI. (2004). "Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional."

Vyandri, Masadib Akmal. (2016). "Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan Di Kota Surabaya" 2 (July): 1-23.

Wicaksono, Kristian Widya. (2015). "Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik." *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)* 19 (1): 17. <https://doi.org/10.22146/jkap.7523>.

Zega, Yamolala. (2018). "Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 1 (2): 99-104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i2.24>.

Zulfah. (2021). "Karakter: Pengendalian Diri." *Iqra: Jurnal Magister Pendidikan Islam* 1 (1): 28-33.



## Lampiran 1 : Persuratan


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

 Jl. Sultan Alauddin No. 706 Telp. (0411) 4610000 Makassar 91221 Email: [info@unismuh.ac.id](mailto:info@unismuh.ac.id)


Nomor: 4072/35/C.4-VIII/VII/40/2021

28 Dzulqadha 1442 H

Lamp: 1 (satu) Rangkap Proposal

08 July 2021 M

Hal: Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala UPT P2T BKPMI Prov. Sul-Sel

di -

Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1069-FSP/A.1-VIII/VII/1432 H 2021 M tanggal 6 Juli 2021, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama: A IKA PRANSISKA PUTRI

No. Stambuk: 105611103317

Fakultas: Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan: Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan: Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:

**"Etika Birokrasi dalam Implementasi Program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Kota Makassar"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 12 Juli 2021 s/d 12 September 2021

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katsiran.

Waktu LP3M,  
  
 Dr. Abubakar Idhan, MP.  
 NPM 101 7716





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN**

Nomor : 17917/5.01/PTSP/2021  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Kantor BPJS Kesehatan Makassar

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LPJSM UNISMUHI Makassar Nomor : 4072/05/C.4-VIII/VI/40/2021 tanggal 08 Juli 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **A IKA PRANSISKA PUTRI**  
Nomor Pokok : 105611103317  
Program Studi : Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Str Alauddin No. 258, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" ETIKA BIROKRASI DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 12 Juli s/d 12 September 2021

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

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan barcode.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diberikan di Makassar  
Pada tanggal : 12 Juli 2021

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Sebagai Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu**

**Dr. JAYADI NAS, S.Sos., M.Si**  
Pangkat : Pembina Tk.I  
Nip : 19710501 199803 1 004

Terdapat di:  
1. Kas. & LPJSM UNISMUHI Makassar & Makassar  
2. Penggal.

DIAKUF PTSP 12-07-2021



Jl. Bougainville No.5 Twp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://sinap.sulawesiprov.go.id> Email : [psp@sulawesiprov.go.id](mailto:psp@sulawesiprov.go.id)  
Makassar 90231





**BPJS Kesehatan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

**SURAT KETERANGAN**

Pada hari ini Senin, 06 September 2021 telah datang ke BPJS Kesehatan Cabang Makassar seorang Mahasiswa :

Nama	: A. Ika Pransiska Putri
NIM	: 105611103317
Tempat/Tanggal Lahir	: Balikpapan, 09 April 1999
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Talasatapang II BLOK K1/2 Makassar.
No. Hp	: 085256423412

Berdasarkan surat permohonan izin penelitian Nomor : 4072/05/C 4-VIII/VII/40/2021 dengan judul "Efika birokrasi dalam implementasi program Badan penyelenggaraan Jaminan sosial (BPJS) Makassar" telah menerima data yang diharapkan dari BPJS Kesehatan untuk dipergunakan pada studi penelitian jenjang pendidikan Strata Satu (S1), sesuai dengan permintaan data pada aplikasi E-PPID tanggal 04 September 2021.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 06 September 2021

Pengolah Data,  
Komunikasi Publik dan  
Hukum

Mengetahui,  
Kabid. SDM Umum dan  
Ketransparansi Publik

Tiara Indah Lestari



Rochman

Penerima

A. Ika Pransiska Putri

085256423412

Kantor Cabang Makassar

Jl. Andi Pangerang Pettarani No. 70

Telp. (0411) 456057, Fax. (0411) 431954

Email : kc-makassar@bpjs-kesehatan.go.id

Makassar 90013 - Kotak Pos 1215

021-2211-0000 (Gedung Sahat) 021-2211-0000

## Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta (KPP) BPJS Kesehatan Kota Makassar





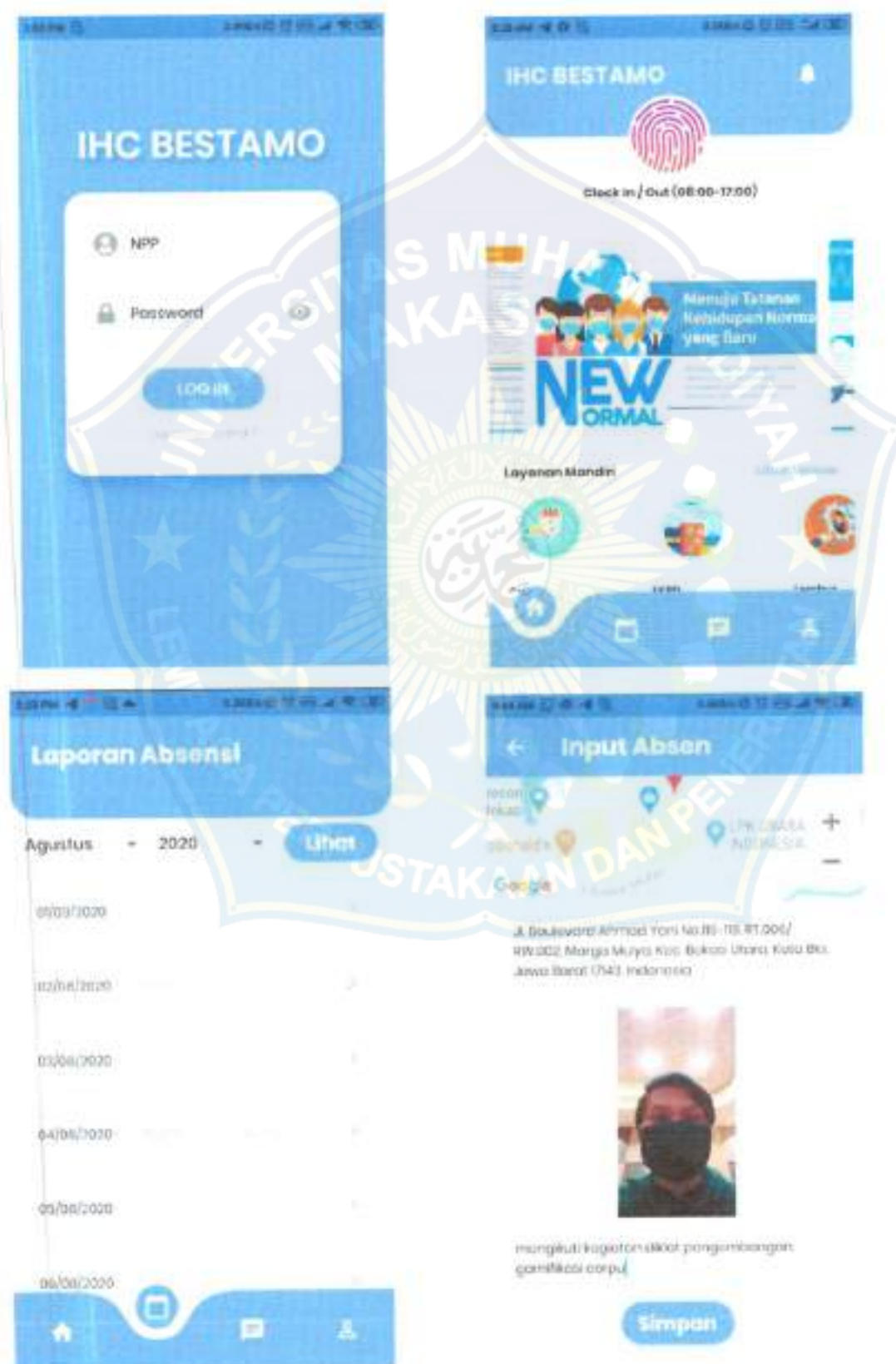
Wawancara dengan petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS di Rumah Sakit Bahagia



Wawancara dengan pegawai Puskesmas Pattingalloa

LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

### Lampiran 3 : Aplikasi IHC BESTAMO (BPJS Kesehatan)







**Absen** J. Komplek Rumi Timur Blok RT 02 RW 7 Desa Rumi kec. Gumpang Rute: Kota Gorontalo Pusat Gumpang Rumi, Gorontalo 96328 Indonesia

**Keterangan** via HP (GSM)

**Sumber** HP (Mobile)

**Absen Pulang**

**Waktu** 04/08/2020 08:30:04

**Absen** Jl. A. Muli Komplek Rumi RT 02 RW 7 Desa Rumi Utara kec. Mateneke Kota Gorontalo Jawa Barat 40132 Indonesia



Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar

**Lampiran 4 : Puskesmas Makassar yang Bekerja Sama dengan BPJS Kota Makassar**

NO	KODE	NAMA FASKES	ALAMAT FASKES
1	03420103	Barang Lompo	Pulau Barang Lompo
2	03420104	Pulau Kodingareng	Pulau Kodingareng
3	03420105	Kapasa	Komp.BTP Angakatan Laut
4	03420109	Bulurokeng	Jl. Suka Dg Lurang II
5	03420110	Maccini Sombala	Danau Tanjun Bunga No.2
6	03420111	Pacerakkang	BTN Manga Tiga Blok B1 No.40
7	03420115	Bangkala	Tamangapa Raya III
8	03420116	Toddopuli	Jl. Toddopuli Raya Mo.96
9	03420117	Tamalatea Jaya	Jl. Perintis Kemerdekaan IV/9
10	03420118	Ballaparang	Jl. Nikel III No.1
11	18010101	Andalas	Jl. Sangir Lr.209 No.6
12	18010102	Tarakan	Jl. Kodngareng Lr.181 No.5
13	18010201	Pertiwi	Jl. Cenraasi III No.11
14	18010203	Dahlia	Jl. Seroja No.3
15	18010203	Panambungan	Jl. Rajawali Kompleks Rusunawa
16	18010301	Makkasau	Jl. Dr. Ratulangi Komp.PDAM
17	18010401	Malimongan Baru	Jl. St.Dg.Raja No.32
18	18010402	Layang	Jl. Tinumbu 148 No.11
19	18010501	Batua	Jl.Abdullah Dg Sirua No.338
20	18010502	Antang	Jl. Antang Raya No.43
21	18010503	Karuwisi	Jl. Urip Sumoharjo Lr.II No.42

22	18010504	Antang II	Jl. Lusukoro Raya No.246 Antang
23	18010505	Pumpang	Jl. Pampang II No.28A
24	18010506	Tamangapa	Jl.Tamangapa Raya No.246
25	18010507	Tamamaung	Jl. Abdullah Dg Sirua No.158
26	18010601	Bara-Baraya	Jl.Abubakar Lambogo No.143
27	18010602	Maccini Sawah	Jl. Maccini Sawah No.18
28	18010603	Madekaya	Jl. S. Saddang Buru Lr.5 No.27
29	18010701	Jongaya	Jl. Andi Tondro No.37
30	18010702	Tamalate	BTN Tabaria Blok G5 No.8
31	18010703	Kasi-Kasi	Jl. Tamalate I No.43
32	18010704	Mangasa	Jl. Telasalapang II Komp P&K
33	18010705	Minasa Upa	Minasa Upa Raya No.18
34	18010706	Barombong	Jl. Perjanjian Bungaya No.13
35	18010801	Cendrawasi	Jl. Cendrawasi No.404
36	18010802	Mamajang	Jl. Baji Minasa No.10
37	18010802	U.Pandang Baru	Jl. tr. Juanda No.1
38	18010902	Kalukabodoa	Jl. Butta-Butta Caddi No.15
39	18010903	Rappokalling	Jl. Rappokalling Timur
40	18011001	Patingaloang	Jl. Barakang VI No.15
41	18011002	Tabaringin	Jl.Tinumbu Lr 154A No.2
42	18011102	Bira	Jl. Prof. Dr. Ir Sulani No.32
43	18011103	Antara	BTN Antara Blok B10 No.6
44	18011104	Tamalanrea	BTP Jl.Kesejahteraan Timur I
45	18011105	Sudiang	Jl. Goa Ria Km.18 Sudiang
46	18011106	Sudiang Raya	Jl. Perumnas Raya No.5



**Lampiran 5 : Dokter Praktek Perorangan Puskesmas Makassar yang Bekerja Sama dengan BPJS Kesehatan Kota Makassar**

NO	KODE	NAMA FASKES	ALAMAT FASKES
1	0342U005	dr. Gusti	Jl. Sultan Alauddin No.05
2	0342U007	dr. Trisnawaty Abbas	Jl. Teuku Umar No.63A
3	0342U009	dr. Musbicha	Perdos Unhas Tmrea Jaya
4	0342U011	dr. Anna Seoraidah H	Jl. Monginsidi No.57
5	0342U016	dr. Sultanburaena, MS	Kp Ruko Pettarani Centre A8
6	0342U020	dr. Agnes Sentosa	Jl. Rusa No.46A, Makassar
7	0342U023	dr. Bahrul Awamil	Apotik Semangat,Komp.Unhas
8	0342U025	dr. H. Zainal Abidin	Jl.Tamalanrea Raya Nlok A
9	0342U026	dr. HJ. Dahlia, M.KES	Jl. Antang Raya No.47B
10	0342U082	dr. Siti Permana G	Dg Tata Raya No.21
11	0342U087	dr.Frida Hoesan	Jl. A. Mappaodang 61/F
12	0342U088	dr. Wawan Endrawan H	Taman Sudiang ndah Blok A4
13	0342U090	dr. Marie Lydia Tunaedi	Jl.Rappocini Raya 107
14	0342U097	dr. N Saidah Sirajuddin	Jl. Tamalanrea Raya Blo L/17
15	0342U099	dr. Susana Sutjiadi	Jl. Karunrung No.11
16	0342U104	dr. Muhammad Gisman	BTP Jl. Kerukunan Raya
17	0342U105	dr.Rudianto	Jl. Sultan Abdullah Raya No.4
18	0342U106	dr. Nurul Qamariah	Jl. Mappaodang Komp Griya E
19	0342U108	dr. Sophia Qadarsih	Jl. Todopulli Raya Ruko
20	0342U109	dr. H. Anwar Umar, M.KES	Jl. SMA 10 No.45 Tamangapa
21	0342U110	dr.Ulfa Mutmainnah	Jl. Bangkala Raya Blok I No.3

22	034201113	dr. Lenny Kusumawati	Jl. Sungai Pareman No.40
23	034201114	dr. Aryanti Abd Razuq	Jl. Kampung Nipa-Nipa Lama
24	034201115	dr. Rezki Amalia Nadji	Jl. Datu Museng No.21
25	034201117	dr. Juniarshi	Jl. Dg. Tata 3



**Lampiran 6 : Dokter Gigi Puskesmas Makassar yang Bekerja Sama dengan BPJS Kesehatan Kota Makassar**

NO	KODE	NAMA FASKES	ALAMAT FASKES
1	0342G002	drg. Gaston	Latuloro Raya No.19 Perumns
2	0342G014	drg. Maryuni,M.KES	Taman Sudiang Indah Blok K6
3	0342G015	drg.Ankie Sangadi	Dr.Ratulangi 115A
4	0342G016	drg Andi Umrah Lateko	A.Mangerangi 1/4 Makassar
5	0342G017	drg. H. Abdul Djalil	Rapoccini Raya No.124
6	0342G019	drg. Nirwana	P.Kemerdekaan 185
7	0342G020	drg.HJ.Yayi Mangarsari,M.KES	Abd.Dg.Sirua No.242 A
8	0342G021	drg. St. Maisarah B M	Talasalapang No.4
9	0342G025	drg. Rita Dewi	Jl.Rusa No.6 (Poltek Dubes)
10	0342G026	drg. Andi Sumidarti,M.KES	Jl. Landak Baru No.63
11	0342G036	drg.Damaris Lintin (JST)	Urip Sumoharjo No.47
12	0342G037	drg.HJ.A.Ernawati (JST)	Jl.Komplek IDI
13	0342G038	drg. Sjafruddin M (JST)	Komp.New Zamrud Blok D 22
14	0342G039	drg. Sweeta Artisiana	Jl. Teuku Umar No.6
15	0342G041	drg. Dewi Ariyani, M.KES	Jl.Badak No.18
16	0342G042	Yulinar Fitria F	Jl. Tamalanrea Raya Blok L/17
17	0342G044	Hans Lesmana	Jl. Lagaligo 20 C



**Lampiran 7 : Klinik Pratama Puskesmas Makassar yang Bekerja Sama dengan BPJS Kesehatan Kota Makassar**

N0	KODE	NAMA FASKES	ALAMAT FASKES
1	03420006	POLI Yonarmed	Jl. Andi Mappaodang
2	03420007	POLI Yonif 700	Perintis Km.13
3	03420008	POLI YonkaV 10	Jl.Perintis Kemerdekaan Km10
4	03420009	POLI Yonzipur	Rajawali No.35B
5	03420010	POLI Klinik Arhanudri	Urip Sumiharjo Km.7
6	03420012	POLKES Makodam	Urip Sumiharjo Km.7
7	03420013	POLKES 07.09.05 Monginisidi	Jl. Rajawali No.24
8	03420014	SATKES Denma Koopsau	Jl.Perintis Kemerdekaan Km15
9	03420015	SATKES Kosekhanudnas	Jl.Perintis Kemerdekaan Km15
10	03420019	Klinik Pelabuhan	Jl. Ujung Pandang No.12
11	03420020	Klinik Polrestabes	Jl. Jend. Ahmad Yani No.09
12	03420021	Klinik SAT BRIMOB	Jl. Sultan Alauddin No.75
13	03420022	KLINIK SPN Batua	Jl.Urip Sumoharjo Km.7
14	03420023	DISKES LANTAMAL VI	Jl. Koptu Harun No.24
15	03420024	POLI Bhayangkara Panaikang	Jl. Urip Sumoharjoaspol Panai
16	03420025	Klinik DEN A	Jl. Sultan Alauddin Makassar
17	03420026	POLIPOL POLDA SULSEL	Jl. Perintis Kemerdekaan
18	03420106	Klinik BKMM (JST)	Wijaya Kusuma Raya No.2
19	03420107	Klinik Pajjaiang (JST)	Pajjaiang Ruko Pelangi No.1
20	03420108	Klinik Sasqia (JST)	Anjang No.181
21	03420114	Klinik Denkeslap	Jl. Gunung Bawakaraeng No.6

22	03422002	Poliklinik Plair Poldo	Jl. Ujung Pandang No.12A
23	0342B009	BP Monadika Medikal Center	Jl. Abd.Dg Sirua No.09
24	0342B010	BP Klinik Madising Telkomas	Perumtel Raya Blok C1 No.36
25	0342B011	BP Indah Ayu	Perintis Kemerdekaan 6 No.2C
26	0342B012	BP Praja Rinda Care	Cendrawasi No. 2C
27	0342B013	Brimedika	Jl. Slamet Riyadi No.
28	0342B022	BP Yakes Telkom	Jl.A.P.Pettarani
29	0342B023	Klinik Pratama RJ Al-Hikmah	Jl. Poros BTP Blok AF No.947
30	0342B024	Klinik Azka Nabhifah	Jl.Wijaya Kusuma Raya No.8
31	0342B025	Klinik Seroja	Jl. Goa Ria No.106 Sudiang
32	0342B027	Klinik Farida Sehat	Jl. Aroopala (Hertasning Baru)
33	0342B028	Klinik GG	Jl. Monumen Emmy Sacian
34	0342B031	Klinik Fauziah	Jl. Toddopuli X No.54
35	0342B032	Family Medical Clinic	Jl Gunung Metapi No.70
36	0342B033	Klinik Goa Ria	Jl.Goa Ria, Ruko Griya No.2
37	0342B034	Klinik Dian	BTN Minas Upa Blok M14
38	0342B035	Klinik Sikampotta	Jl. Abdullah Dg. Sirua No.360
39	0342B037	Klinik Kirani	Jl. Sura Komp.Unhas DX 6
40	0342B038	Klinik HK Medical Center	Jl. Baji Dakka II No.59 A
41	0342B042	Klinik Kimia Farma A. Yani	Jl. Ahmad Yani No.17-19
42	0342B043	Klinik Kimia Farma Pettarani	Jl.A.P.Pettarani No.18 A
43	0342B046	Klinik Musafir Utama	Jl.Perjanjian Bongaya Ruko
44	0342B047	Klinik Unismuh Medical Centre	Jl. Talasalapang No.4
45	0342B048	Klinik Pada Idi Medical Centre	Jl.Perintis Kemerdekaan XI
46	0342B052	Klinik Kimia Farma Alauddin	Jl.Sultan alauddin No.222

47	0342B049	Klinik Yasin	Jl. Korban 40.000 Jiwa No.121
48	0342B054	Klinik Kimia Farma Sudiang	Jl.Perintis Kemerdekaan Km19
49	0342B056	Klinik Telkomedika	Jl.Dr Sam Ratulangi No.126
50	0342B057	Klinik Kimia Farma BTP	Jl.Tamalanrea Raya Blok M.39
51	0342B058	Klinik Bethesda	Jl.Perintis Kemerdekaan Km13
52	0342B060	Klinik Firasa Medika	Jl. Tumbo No.44
53	0342B061	Klinik Shafira Medika	Jl. Tamalanrea Raya
54	0342B063	Klinik Nur Asy Syifa	Jl.Pajjajang No.8
55	0342B066	Klinik Assyifa Pharmacoa	Jl. Muh Tahir Kom Kumala
56	0342B069	Klinik Salsabila	Jl. Raya Prumnas Antang 09
57	0342B070	Klinik Zamrud	Jl. Toddopul 5 No.21
58	0342B071	Klinik Adfalif Medika	Jl. Tamalanrea Raya A No.11
59	0342B072	Klinik Pusat Pku Muhammadiyah	Perintis Kemerdekaan Km.10
60	0342B075	Klinik Hilal Medika	Jl.KH.Adjabbar Ashira No.7
61	0342B076	Klinik Cadet Bumi Seram	Jl. Tentara Pelajar No.173
62	0342B078	Klinik Wirahudasa	Jl. Monumen Emi Saalam
63	0342B079	Klinik Kimia Farma Pandang	Jl. Bandung No. 249
64	0342B080	Klinik Dan Laboratorium 123	Jl. Telkout H Blok C1 No. 123
65	0342B081	Klinik Vita Health Pratama	Jl. Toddopuli Raya 30C
66	0342B082	Klinik Aritia	Jl. Abd Kadir No.6
67	0342B083	Klinik dr. Rachmat	Jl. Arif Rahman Hakim No.4
68	0342B084	Klinik Bkia Rakyat	Jl. Tentara Pelajar No.56
69	0342B085	Gumung Sari Medical Clinic	Jl. Sultan Alauddin No.307
70	0342B086	Klinik PPL UIW Salselbar	Jl. Hertasning Blok B
71	0342B087	Klinik Mapala Medical	Jl. Mapala Blok A3 No.13



72	0342B089	Klinik Ukhuwah	Jl. Abd. Dg. Sirua No.155B/C
73	0342B090	Barombong Medical Center	Jl. Pajukukang No.5
74	0342B091	I Medical	Jl. Racng Centre No.17
75	0342B092	Klinik Yayasan Kanker Sulsel	Jl. Lunto Dg Pasewang No.32
76	0342B093	Klinik dr Ana S Handany	Jl. Manginsidi No. 57 B
77	0342B094	Klinik Arka Medikal	Jl. Ujung Bori Lama No.4
78	0342B095	Fajar Medical Centre	Jl. Laccukang No.25
79	0342U002	Klinik Ashi	Jl. Diponorogo No.128
80	0342U028	Klinik Prof.dr,Hastiar Razak	Jl A. Mappanyuki
81	0342U029	Klinik Sophara	Jl. Antang Raya No.49 F
82	0342U030	Klinik Adarsen Nur Syifa	Jl. Sultan Alauddin No.305 A
83	0342U032	Klinik Malliha	Jl. Kumala No.99
84	0342U034	Klinik Madising	Jl.Pajjaiyyang No.30
85	0342U035	Klinik Nur Ichsan	l. Syech Yusuf No. 73 A
86	0342U036	BP Kesehatan Pemprov Sulsel	Jl. Urip Sumoharjo No.269
87	0342B038	Sana Klinik	Jl. Tupai No.97
88	0342U039	Klinik Lacasino	Jl. Adhyaksa Baru No.45
89	0342U040	Klinik Waras	Jl. Rasa No.43
90	0342U041	Klinik Aliyya	Jl. Cumi-Cumi No.26
91	0342U042	Klinik 24 Jam Inggit Medika	BTP Blok I No.33
92	0342U043	Klinik Baruga	Ruko Malinu D3 Bukit Baruga
93	0342U045	Health And Nutrition Clinic	Jl.P.K. KM.8 Ruko Anantara
94	0342U048	Klinik Sehat	Jl.Pengayomun Ruko P.Sari
95	0342U074	Klinik Yakateka Barukang	Jl. Barukang Raya No.32
96	0342U075	Klinik Yakatekui Pettarani	A.P.Pettarani Blok E No.11

97	0342U081	Klinik Jiffiyana	Kapasa Raya No. 39 A
98	0342U086	Klinik Mutiara Medika	Villa Mutiara Biru Ruko
99	0342U089	Klinik Sumber Hidup	Jl. AP. Pettarani Ruko Zamrud
100	0342U091	Klinik Kimia Farma DGI Tata	Jl. Daeng Tata No.69-69 A
101	0342U092	Klinik Kimia Farma Hertasning	Jl. Hertasning Raya No.11
102	0342U093	Klinik Kimia Farma Ratulangi	Jl. Ratulangi No.59
103	0342U094	Klinik Kimia Farma Hasanudin	Jl. Sultan Hasanuddin No.46
104	0342U095	Klinik Kimia Farma Erlina	Jl. Urip Sumoharjo No.32



**Lampiran 8 : Apotik Puskesmas Makassar yang Bekerja Sama dengan BPJS Kesehatan Kota Makassar**

N0	KODE	NAMA FASKES	ALAMAT FASKES
1	0342A038	IFRS Ibu & Anak ST Khadija I	Jl. Ra. Kartini No.15
2	0342A039	IFRS Fatimah	Jl. Gunung Merapi
3	0342A040	IFRS Stella Maris	Jl. Pasar Ikan
4	0342A041	IFRS Primaya	Jl. UripSumoharjo
5	0342A042	IFRS UNHAS	Jl.Perintis Kemerdekaan Km11
6	0342A043	IFRS Labuan Baji	Jl. Dr. Sam Ratulangi No.81
7	0342A044	APOTIK Kimia Farma 33	Jendral Ahmad Yani No.17-19
8	0342A052	IFRS Silom Hospital	Jl. Metro Tanjung Bunga
9	0342A053	IFRS RS. Akademis Jaury	Jl. Jend. M. Yusuf No.57A
10	0342A054	IFRS BBKPM	Jl. A. P. Pettarani No.43
11	0342A055	IFRS RS restelina	Jl. Hertasning Raya No.51
12	0342A056	IFRS RSU Wisata UIT	Jl. Abd Kadir No.70
13	0342A057	IFRS Hermina	Jl. Toddopuli Raya Timur no.7
14	0342A058	IFRS Permata Hati	Jl. Tamalanrea Raya Blok 10M
15	0342A059	IFRS Mitra Husada	Jl. Gunung Merapi No.220
16	0342A060	IFRS RSIA Bahagia	Minasaupa Blok H7 No.9
17	0342A061	IFRS RSUD Sayang Rakyat	Jl. Pahlawan No.1000
18	0342A062	IFRS RSIA Paramout	Jl. A.P. Pettarani No.82
19	0342A063	IFRS Amanat	Jl. Haji Nau No.11D Makassar
20	0342A065	IFRS Malebu Husada	Jl. Goa Raya No.7
21	0342A066	IF Klinik Mata Orbita	Jl. A.P. Pettarani No. 186 A,C



22	0342A067	IFRS Hikmah	Jl. Yusuf Latumahina No.1
23	0342A068	Apotik Kimia Farma Dg. Tala	Jl. Daeng Tata No. 69-69 A
24	0342A069	Apotik Kimia Farma Hertasning	Jl. Hertasning Raya No.11
25	0342A070	Apotik Kimia Farma Ratulangi	Jl. Ratulangi No.59
26	0342A071	Apotik Kimia Farma Husanudin	Jl. Sultan Hasanudin No.46
27	0342A072	Apotik Kimia Farma Erlina	Jl. Urip Sumoharjo No. 32
28	0342A074	Apotik Kimia Farma Patterani	Jl. A. P. Patterani No.18 A
29	0342A075	Apotik Kimia Farma Alauddin	Jl. Sultan Alauddin No.222
30	0342A076	Apotik Kimia Farma Cendrawasi	Cendrawasi No.233
31	0342A077	Apotik Kimia Farma Daya	Jl. Perintis Kemerdekaan Km.01
32	0342A078	Apotik Kimia Farma Sudiang	Jl. Perintis Kemerdekaan Km.19
33	0342A079	Apotik Kimia Farma Lacasini	Jl. Adhyaksa Baru No.45
34	0342A080	Apotik Kimia Farma Pengayoman	Jl. Pengayoman No.16
35	0342A081	Apotik Kimia Farma Boulevard	Jl. Boulevard Ruko Ruby No.17
36	0342A082	Apotik Kimia Farma Urip	Jl. Urip Sumoharjo No.36
37	0342A083	Apotik Kimia Farma Perintis	Jl. Perintis Kemerdekaan Km.11
38	0342A084	Apotik Kimia Farma BTP	Jl. Tanjatanra Blok M.39
39	0342A085	Apotik Kimia Farma Bandang	Jl. Bandang No.249
40	0342A086	Apotik Kimia Farma Daya 2	Jl Perintis Kemerdekaan Km.14
41	0342A087	Apotik Kimia Farma Andi Djema	Jl. Veteran Utama No. 269
42	0342A088	IFRS Klinik Corebellin	Jl. Swadaya No. 4
43	0342A089	IFRS Cahaya Medika	Jl. Perintis Kemerdekaan Km.8
44	0342A090	IFRS Kartika	Jl. RA. Kartini No.1A
45	0342A091	IFRS Muhamadiyah Mamajang	Jl. Vetera Selatan no.201

46	0342A092	IFRS Ananda	Jl. Andi Djemma
47	0342A093	IFRS Masyita	Jl. Camba Jawwayya No.24
48	0342A094	IFRS Prof. dr. H. M. Farid	Jl. Dr. W. Sudirohusodo
49	1801A001	IFRS dr Wahiddin S Husodo	Jl. Perintis Kemerdekaan Km.11
50	1801A004	IFRS dr Tadjuddin Chalid	Jl. Perintis Kemerdekaan
51	1801A012	IFRS RSKD Dadi	Jl. J. Dg. Pasewang
52	1801A015	IFRS Bhayangkara	Jl. Bhayangkara
53	1801A016	IFRS Islam Faisal	Jl. A. P. Pettarani
54	1801A020	Aptik Sana Farma	Jl. Tupai No.97
55	1801A023	IFRS mum Daerah Haji	Jl. Dg. Ngoppe No.14
56	1801A027	IFRS Ibu Dan Anak Pertiwi	Jl. Jend. Sudirman No.14
57	1801A028	IFRS RSUD Kota Makassar	Jl. P. Kemerdekaan Km.14
58	1801A029	IFRS RS TKII Pelamonia Kesdm	Jl. Jendral Sudirman Makassar
59	1801A033	IFRS Ibnu Sina YW-UMI	Jl. Urip Sumoharjo Km.05
60	1801A034	IFRS TNI- Al Jala Ammari	Jl. Satanda No.27



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Jalan Jendral Sudirman No 259 Makassar 90222 Telp (0411) 866572, 866583, Fax (0411) 865588



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : A. Ika Fransiska Putri  
NIM : 105611103317  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10%	10 %
2	Bab 2	25%	25 %
3	Bab 3	8%	10 %
4	Bab 4	10%	10 %
5	Bab 5	4%	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan  
Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan  
seperluanya

Makassar, 12 Januari 2022  
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nurrahmah S. Hum, M.L.P.  
NBM. 964.591



## RIWAYAT HIDUP



A Ika Pransiska Putri, lahir di Balikpapan pada tanggal 9 April 1999. Anak pertama dari dua bersaudara, buah cinta dari pasangan Kahar dan Nadirah Tahir dalam keluarga yang sederhana. Penulis memulai jenjang pendidikan dasar pada tahun 2006 di SDN 009 Balikpapan Barat dan selesai pada tahun 2011. Pada tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Al- Mujahiddin Balikpapan Barat dan selesai pada tahun 2014. Kemudian tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan SMA Muhammadiyah 2 Al-Mujahiddin dan selesai pada tahun 2017. Berkat usaha dan kerja keras yang disertai doa kedua orang tua serta keluarga pada tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Program Strata Satu (S1). Penulis sangat bersyukur atas rahmat dan kasih sayang Allah SWT karena telah diberikan kesempatan untuk membina ilmu pengetahuan di Universitas Muhammadiyah Makassar. Saat ini penulis mengharapkan dapat mengamalkan dan memanfaatkan ilmu yang telah diperoleh selama mengembangkan pendidikan serta dapat membahagiakan kedua orang tua dan berguna bagi agama, bangsa dan Negara.