

ABSTRAK

Ananta ilham nasdir, Samsir Rahim dan Riskasari. Etika Birokrasi Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)

Penelitian memiliki tujuan mendeskripsikan serta menjelaskan Etika birokrasi pada penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS). Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yaitu dengan mengurai, menggambarkan dan menjelaskan sesuai dengan masalah hasil dari penelitian dan sejarah objektif, metode kualitatif juga disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni dan disebut sebagai metode *interpretative* dan sangat relevan dengan lokasi penelitian yang diambil. Adapun informan meliputi staff kepesertaan dan masyarakat. Data yang diperoleh dari hasil penelitian dikaji dengan menggunakan Teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa etika birokrasi pada Badan Penyelenggaraan Jaminan sosial (BPJS) dilihat dari aspek (1). Efisiensi berkenaan dengan ketepatan cara dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan menunjukkan bahwa belum dapat sepenuhnya dikatakan efisien dalam penyelesaian pelayanan karena SOP BPJS Kesehatan Kabupaten Gowa yang belum transparan.(2) Impersonal berkenaan dengan etika pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada peserta BPJS kesehatan bahwa sudah dapat dikatakan cukup baik, hal ini dapat dilihat pada dari etika pegawai yang ditunjukkan dengan sikap yang ramah(3) Merytal System perekrutan pegawai maupun promosi sudah berjalan dengan baik sesui SOP. Mulai dari proses pendaftaran untuk perekrutan mau pun promosi pegawai (4) Responsible berkenaan dengan dengan bentuk pertanggung jawaban pegawai kantor BPJS Kabupaten Gowa atas kepedulian dan objektivitas dalam melakukan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan dengan hal tersebut dapat dikatakan cukup baik berdasarkan dari pendapat masyarakat begitu pula hasil observasi penelitian bahwa pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Gowa merespon keluhan dan kebutuhan dengan baik dan dengan sikap yang ramah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kata Kunci : *etika, birokrasi, bpjs.*