

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR DIAGRAM	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	6
BAB II KAJIAN TEORI	8
2.1 Kebijakan Publik.....	8
2.1.1 Pengertian Kebijakan	8
2.1.2 Ciri-ciri Kebijakan	8
2.1.3 Implemenasi Kebijakan.....	9
2.1.4 Model-model Implementasi Kebijakan.....	13
2.1.4.1 Model Implementasi <i>Top Down</i>	14
2.1.4.2 Model Implementasi <i>Bottom Up</i>	16
2.1.5 Sukses dan Gagalnya Pelaksanaan Kebijakan	17
2.1.6 Pengertian Kebijakan Publik.....	19
2.1.6.1 Tahap-tahap Kebijakan Publik.....	20
2.1.6.2 Urgensi Kebijakan Publik	21
2.1.6.3 Faktor Penentu Dilaksanakan atau Tidaknya Kebijakan Publik	22

2.2 Program Kartu Indonesia Sehat	23
2.2.1 Pengertian Kartu Indonesia Sehat	23
2.2.2 Tujuan Kartu Indonesia Sehat	24
2.2.3 Sasaran Kartu Indonesia Sehat	24
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	24
2.3.1 Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik	24
2.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik	26
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik	26
2.3.4 Kualitas Pelayanan Publik	27
2.3.4.1 Keandalan (<i>Reliability</i>)	29
2.3.4.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	30
2.3.4.3 Jaminan (<i>Assurance</i>)	32
2.3.4.4 Empati (<i>Empathy</i>)	33
2.3.4.5 Bukti Fisik (<i>Tangibility</i>)	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.1.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	37
3.1.1.1 Pendekatan Penelitian	37
3.1.1.2 Metode Penelitian	38
3.1.2 Instrumen Penelitian	38
3.1.2.1 Penelitian Sendiri	38
3.1.2.2 Lembar Observasi	39
3.1.2.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	39
3.3 Partisipan dan Tempat Penelitian	39
3.3.1 Partisipan Penelitian	39

3.3.2 Tempat Penelitian.....	41
3.4 Pengumpulan Data	41
3.4.1 Wawancara.....	41
3.4.2 Observasi.....	42
3.4.3 Dokumentasi	42
3.4.4 Studi Kepustakaan.....	42
3.4.5 Catatan Lapangan.....	43
3.5 Analisis Data	43
3.5.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	43
3.5.2 Penyajian Data (<i>Display Data</i>)	44
3.5.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (<i>Conclusion Drawing and Verification</i>)	44
3.5.4 Triangulasi Data	45
3.6 Prosedur Penelitian.....	46
3.6.1 Tahap Pra Penelitian	46
3.6.2 Tahap Perizinan Penelitian.....	47
3.6.3 Tahap Pelaksanaan Penelitian	47
3.6.3.1 Tahap Perencanaan.....	47
3.6.3.2 Tahap Pelaksanaan	47
3.6.3.3 Tahap Pengolahan dan Analisis data.....	48
3.6.3.4 Tahap Penyusunan Laporan	48
3.7 Jadwal Penelitian.....	49
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.	50
4.1 Gambaran Umum Lokasi dan Partisipan Penelitian.	50
4.1.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bandung. ...	50
4.1.1.1 Sejarah BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandung.	50

4.1.1.2	Visi dan Misi BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandung	54
4.1.1.3	Landasan Hukum dan Regulasi Jaminan Kesehatan.....	55
4.1.1.4	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandung.....	56
4.1.1.5	Tugas dan Fungsi Dewan Pengawas dan Direksi BPJS Kota Bandung.	57
4.1.2	Wilayah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kota Bandung.	61
4.2	Deskripsi Temuan Penelitian.	72
4.2.1	Hasil Wawancara	73
4.2.1.1	Implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Ibrahim Adjie Kiaracandong.....	73
4.2.1.2	Kendala-kendala yang dihadapi pada implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat dalam Pelayanan publik terhadap masyarakat.....	82
4.2.1.3	Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pada Implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat dalam meningkatkan pelayanan publik di masyarakat	85
4.2.2	Hasil Observasi	86
4.2.2.1	Implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Ibrahim Adjie Kiaracandong.....	87
4.2.2.2	Kendala-kendala yang dihadapi pada implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat dalam Pelayanan publik terhadap masyarakat.....	88
4.2.2.3	Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pada Implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat dalam meningkatkan pelayanan publik di masyarakat	90
4.2.3	Hasil Studi Dokumentasi.....	90
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	91
4.3.1	Implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Ibrahim Adjie Kiaracandong	91
4.3.2	Kendala-kendala yang dihadapi pada implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat dalam Pelayanan publik terhadap masyarakat.....	101

4.3.3 Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pada Implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat dalam meningkatkan pelayanan publik di masyarakat	106
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	114
5.1 Simpulan	114
5.1.1 Simpulan Umum	114
5.1.2 Simpulan Khusus	114
5.2 Implikasi.....	116
5.3 Rekomendasi.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	122
RIWAYAT HIDUP	