



Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Judul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	iv
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	v
Halaman Persembahan	vi
Ucapan Terimakasih	vii
Motto	viii
Abstract	ix
Abstrak	x
Kata Pengantar	xi
Daftar isi	xii
Daftar Gambar	xvi
Daftar Bagan	xvii
Daftar Tabel	xviii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang	I-1
I.2 Rumusan masalah	I-15
I.3 Tujuan Penelitian	I-15
I.4 Manfaat Penelitian	I-15
I.5 Kerangka Teori	I-16
I.5.1 E-government	I-16
I.5.1.1 Pengertian Elektronik Government	I-16
I.5.1.2 Jenis-Jenis Elemen Elektronik Government	I-18
I.5.1.3 Karakteristik Elektronik Government	I-21
I.5.1.4 Faktor Birokrasi Pengembangan Elektronik Government	I-23
I.5.1.5 Lingkup Area Elektronik Government	I-25
I.6 Definisi Konsep	I-28

I.7 Rincian Data Yang Dibutuhkan	I-29
I.8 Metodologi Penelitian	I-31
I.7.1 Jenis Penelitian	I-31
I.7.2 Lokasi Penelitian	I-32
I.7.3 Jenis Data	I-33
I.7.3.1 Data Primer	I-33
I.7.3.2 Data Sekunder	I-33
I.7.4 Situasi Sosial Penelitian	I-33
I.7.5 Teknik Penentuan Informan	I-34
I.7.5.1 Informan Pemberi Layanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Surabaya	I-34
I.7.5.2 Informasi Pengguna Layanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Surabaya	I-35
I.7.6 Teknik Pengumpulan Data	I-36
I.7.6.1 Observasi	I-36
I.7.6.2 Wawancara	I-36
I.7.6.3 Dokumentasi	I-37
I.7.7 Instrumen Penelitian	I-37
I.7.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	I-38
I.7.9 Teknik Keabsahan Data	I-41
BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN	II-1
II.1 Gambaran Umum BPJS Kesehatan	II-1
II.1.1 Sejarah BPJS Kesehatan	II-1
II.1.2 Tempat dan Kedudukan BPJS Kesehatan	II-5
II.1.3 VISI dan MISI BPJS Kesehatan	II-5
II.1.3.1 VISI BPJS Kesehatan	II-5
II.1.3.2 MISI BPJS Kesehatan	II-5

II.1.4 Pengertian, Tugas dan Wewenang BPJS Kesehatan	II-6
II.1.4.1 Pengertian BPJS Kesehatan	II-6
II.1.4.2 Tugas dan Wewenang BPJS Kesehatan	II-7
II.1.5 Jenis-jenis Kepesertaan BPJS Kesehatan	II-8
II.1.6 Prosedur Kepesertaan, Persyaratan Kepesertaan BPJS Kesehatan	II-9
II.1.6.1 Prosedur Pendaftaran Peserta JKN BPJS Kesehatan	II-9
II.1.6.2 Persyaratan Kepesertaan BPJS Kesehatan	II-11
II.2 Profil Kantor Cabang Utama BPJS Kesehatan Surabaya	II-13
II.2.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Utama BPJS Kesehatan Surabaya	II-13
II.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Struktur Kantor Cabang BPJS Kesehatan Surabaya.....	II-15
II.3 Program e-ID BPJS Kesehatan	II-19
II.3.1 Landasan Yuridis Program e-ID BPJS Kesehatan	II-19
II.3.2 Tujuan Program e-ID BPJS Kesehatan	II-19
II.3.3 Prosedur dan Persyaratan Pendaftaran e-ID BPJS Kesehatan	II-20
II.3.3.1 Prosedur Pendaftaran e-ID BPJS Kesehatan	II-20
II.3.3.2 Persyaratan Pendaftaran e-ID BPJS Kesehatan	II-21
BAB III PENYAJIAN DATA	III-1
III.1 Penyajian Data	III-3
III.1.1 Kondisi Pra Sistem E-ID	III-3
III.1.2 <i>Elemen E-government</i> Pada E-ID BPJS Kesehatan Surabaya	III-7
III.1.3 Respon Masyarakat Terhadap Sistem E-ID BPJS Kesehatan Surabaya	III-24
BAB IV ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI TEORITIK	IV-1
IV.1 Analisis Hambatan Dan Ancaman Terhadap Pelaksanaan Sistem E-ID BPJS Kesehatan	IV-1
IV.1.1 Analisis Hambatan Terhadap Pelaksanaan Sistem E-ID BPJS Kesehatan	IV-1
IV.1.2 Analisis Ancaman Terhadap Pelaksanaan Sistem E-ID BPJS Kesehatan	IV-3
IV.2 Interpretasi Teoritik	IV-5
IV.2.1 Lingkup Area Elecctronic Government	IV-5

IV.2.2 Elemen e-Government Pada Pelaksanaan Sistem E-ID	IV-7
IV.2.3 Faktor Birokrasi Pengembangan <i>Electronic Government</i>	IV-3
BAB V PENUTUP	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-3
Daftar Pustaka	
LAMPIRAN	

Daftar Gambar

GAMBAR 1.1 <i>Design</i> kartu <i>e-ID</i> BPJS Kesehatan	78
---	----

Daftar Bagan

BAGAN 1.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Utama	70
---	----

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Golongan Kelas Dalam BPJS Kesehatan	5
TABEL 1.2 Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah Jawa Timur per April 2015....	6
TABEL 1.3 Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Surabaya per April Tahun 2015...	7
TABEL 1.4 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik	19
TABEL 1.5 Karakteristik dan Fokus <i>E-Government</i>	39
TABEL 1.6 Ikhtisar Kriteria dan Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	57
TABEL 3.1 Ikhtisar hasil wawancara terhadap kondisi pra sistem e-ID BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Utama Surabaya	83
TABEL 3.2 Ikhtisar hasil wawancara terhadap sikap dan perilaku pengguna layanan pendaftaran peserta pra sistem e-id BPJS	85
TABEL 3.3 Ikhtisar hasil wawancara terhadap kebijakan ketua cabang Surabaya dalam penerapan e-ID untuk pelayanan BPJS Kesehatan	88
TABEL 3.4 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Faktor Yang Mempelancar Pelaksanaan sistem e-ID	90
TABEL 3.5 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Komitmen Pemimpin Dan Pegawai Dalam Pelayanan Prima	91
TABEL 3.6 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Perencanaan Pada Pelaksanaan <i>E-ID</i> Dari BPJS Kesehatan	93
TABEL 3.7 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Yang Bertanggung Jawab Dalam Melaksanakan Sistem <i>E-ID</i>	95
TABEL 3.8 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Peran Dan Pendukung Dari Pihak Aparat BPJS Kesehatan Untuk Mensukseskan Sistem <i>E-ID</i>	97
TABEL 3.9 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Transparency Atau Visibility Dalam Pelayanan <i>E-ID</i> BPJS Kesehatan	99
TABEL 3.10 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Mengetahui Fungsi Dari Sistem <i>E-ID</i> BPJS Kesehatan	107
TABEL 3.11 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Kemampuan, Sikap Dan Perilaku Pelayanan Pegawai BPJS Kesehatan Di Kantor Cabang Surabaya	109

TABEL 3.12 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Kualitas Fasilitas BPJS Kesehatan Di Kantor Cabang Surabaya	110
TABEL 3.13 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Kemudahan Dalam Mengakses Website Saat Pendaftaran E-ID Secara Online	112
TABEL 3.14 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Fitur-Fitur Yang Perlu Diperbaiki Oleh Pihak BPJS Kesehatan Dalam Proses Pendaftaran E-ID	113
TABEL 3.15 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Sistem E-ID Yang Dijalankan BPJS Kesehatan Telah Sesuai Kebutuhan Pengguna Layanan	115
TABEL 3.16 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Petugas BPJS Kesehatan Mengintruksikan Perintah Yang Berbeda	116
TABEL 3.17 Ikhtisar Hasil Wawancara Terhadap Harapan Kinerja Lembaga BPJS Kesehatan Secara Keseluruhan	118
TABEL 3.18 Ikhtisar Hasil Wawancara terhadap Aspek Ancaman Pelaksanaan <i>e-ID</i> BPJS	120