

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

VISI MISI

MOTTO

ABSTRAK .....i

*ABSTRACT*..... ii

*RINGKESAN*..... iii

KATA PENGANTAR.....iv

DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....ix

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL.....xiv

DAFTAR GAMBAR..... xvii

DAFTAR LAMPIRAN ..... xviii

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 8

1.3 Tujuan Penelitian ..... 9

1.4 Kegunaan Penelitian..... 9

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka..... 11

2.1.1 Penelitian Terdahulu ..... 11

2.1.2 Konsep Administrasi Publik ..... 19

2.1.2.1 Pengertian Administrasi.....	19
2.1.2.2 Pengertian Administrasi Publik .....	21
2.1.2.3 Pengertian Organisasi .....	23
2.1.3 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia .....	26
2.1.3.1 Pengertian Manajemen .....	26
2.1.3.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	28
2.1.4 Konsep Kinerja Pegawai .....	30
2.1.4.1 Pengertian Kinerja .....	30
2.1.4.2 Pengertian Kinerja Pegawai.....	32
2.1.4.3 Penilaian Kinerja Pegawai.....	33
2.1.4.4 Dimensi Kinerja Pegawai .....	34
2.1.4.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	35
2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan .....	36
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	36
2.1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	38
2.1.5.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	39
2.1.6 Teori Hubungan Kinerja Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan .....	40
2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
2.3 Hipotesis Penelitian.....	46

### **BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian.....	47
3.1.1 Sejarah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	47
3.1.2 Visi dan Misi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	50
3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	50
3.1.4 Struktur Organisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) .....	58
3.1.5 Jumlah Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) .....	60

3.1.6	Gambaran Umum Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung .....	61
3.1.6.1	Gambaran Umum Kinerja Pegawai .....	61
3.1.6.2	Gambaran Umum Kualitas Pelayanan .....	63
3.2	Metode Penelitian.....	66
3.2.1	Operasional Variabel Penelitian .....	67
3.2.2	Populasi dan Responden Penelitian .....	69
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	70
3.2.4	Teknik Analisis Data.....	71
3.2.4.1	Uji Validitas Data Menggunakan Pearson Product Moment.....	74
3.2.4.2	Uji Reliabilitas Dengan Menggunakan Alpha Cronch .....	75
3.2.4.3	Uji Regresi Linier Sederhana.....	77
3.2.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	79
3.2.5.1	Lokasi Penelitian.....	79
3.2.5.2	Jadwal Penelitian .....	80

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	81
4.1.1	Analisis Kuantitatif Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepesertaan JKN-KIS pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung.....	82
4.1.2	Uji Validitas.....	82
4.1.2.1	Uji Validitas Kinerja Pegawai .....	83
4.1.2.2	Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	88
4.1.3	Uji Realibilitas.....	93
4.1.4	Uji Regresi.....	95
4.1.5	Uji Koefisien Determinasi.....	99
4.1.6	Hasil Uji Deskripsi .....	100

4.2 Pembahasan.....	113
4.2.1 Analisis Kualitatif Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepesertaan JKN-KIS pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung .....	113
4.2.2 Hasil Analisis Kualitatif .....	115
4.2.3 Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Dalam Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepesertaan JKN-KIS pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung.....	126
4.2.4 Upaya-Upaya untuk Mengatasi Hambatan Dalam Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepesertaan JKN-KIS pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bandung.....	128
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	130
5.2 Saran.....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>140</b>