

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR, TABEL, DAN GRAFIK.....	xi
ABSTRAK.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Pemikiran	7
1. Transparansi Pelayanan Publik Berlandaskan <i>Good Governance</i>	7
2. Website Sebagai Platform Transparansi	17
F. Kerangka Konsep.....	31
G. Operasionalisasi Konsep.....	34
H. Definisi Operasional	38
I. Metodologi Penelitian.....	41
1. Pendekatan Penelitian	41
2. Metode Penelitian	41
3. Populasi dan Sampel	42
4. Unit Analisis	42
5. Teknik Pengumpulan Data.....	43
6. Teknik Analisis	44
7. Uji Realibilitas	45
BAB II.....	47
KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN MELALUI WEBSITE	47
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	47

B. Keterbukaan Informasi dan Kualitas Pelayanan Publik Berlandaskan <i>Good Governance</i> dalam <i>Website</i>	54
1. Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Transparansi Pelayanan Publik dan Informasi Publik.....	54
2. Website Sebagai Media Keterbukaan Informasi Publik	56
3. Aspek-Aspek Kualitas Website Pemerintah	58
C. <i>In House Journalist</i> Sebagai Perspektif dalam <i>Electronic Public Relations</i>	60
1. <i>Electronic Public Relations</i> dan Media Komunikasi	60
2. Fungsi <i>In House Journalist</i> dalam Media Online	63
BAB III	67
TINJAUAN UMUM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN	67
A. Kanal Berita Sebagai Aktivitas <i>Public Relations</i> Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	67
B. Website Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Sebagai Penerapan Transparansi Informasi Publik	69
C. Kebijakan <i>Good Governance</i> dan Transparansi Informasi Publik BPJS Kesehatan	74
D. Sejarah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	75
1. Sejarah Singkat	75
2. Profil Organisasi	77
3. Identitas	78
4. Visi dan Misi	78
5. Lokasi	80
6. Nilai-Nilai Organisasi	80
E. Struktur Organisasi	81
BAB IV	83
KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN	83
A. Uji Reliabilitas Antar Koder	84
B. Website Sebagai Media Komunikasi Transparansi Pelayanan Publik	85
1. Identitas Konten	86
2. Tingkat Keterbukaan	88
3. Pemahaman Prosedur	98
4. Kemudahan Memperoleh Informasi	105

C. Kanal Berita Sebagai <i>Platform</i> Transparansi Informasi	114
1. Penampilan Fisik Berita	115
2. Substansi Berita	123
D. Analisis <i>Cross Tabulation</i>	136
1. Tabulasi Silang Antara Ketepatan Mekanisme Pelaporan dan Penyebaran Informasi Dengan Pemahaman Prosedur dan Mekanisme Pelayanan	136
2. Tabulasi Silang Antara Standar Informasi dan Lokasi Berita	140
3. Tabulasi Silang Antara Narasumber dan Kejelasan Mekanisme Pelaporan dan Penyebaran Informasi	144
4. Tabulasi Silang Antara Pemahaman Prosedur dan Mekanisme Pelayanan dan Fokus Berita	148
BAB V	153
PENUTUP	153
A. Kesimpulan	153
B. Saran	157
DAFTAR PUSTAKA	160
CODING SHEETS	167
CODING BOOK	172
SURAT PERNYATAAN KODER	182
HASIL UJI REALIBILITAS	186