Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri

Pamella Rina Maha Lina

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hal penting dalam kehidupan masyarakat karena berkaitan dengan kelangsungan hidup. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan. BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan dahulu bernama Jamsostek merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Program BPJS Kesehatan juga di lakukan di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang di berikan pegawai puskesmas kepada masyarakat.

Penelitian kualitas pelayanan BPJS ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dimensi Servqual digunakan dalam penelitian ini sebagai indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan (Zeithaml, dkk., dalam Umar, 2005:153), yaitu: Tangibles (Kualitas pelayanan berupa sarana fisik), Reliability (Kemampuan dan kendala untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya), Responsiveness (Kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan), Assurance (Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan pelanggan), Empathy (Sikap tegas tetapi juga memberikan perhatian dari pegawai terhadap pelanggan).

Hasil penelitian menunjukan dengan hasil analisis data yang dilakukan, akhirnya dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang berjudul "Kualitas pelayanan BPJS kesehatan di puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri, termasuk dalam kategori baik, dengan artian dalam segala indikator yang dinilai mendapat penilaian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada. Hal ini didasarkan pada data prosentase tertinggi indikator empathy yang mendapatkan 82% mengenai ketegasan dalam memberikan pelayanan dan prosentase terendah pada indikator tangibles mengenai sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan.

UNESA
Universitas Negeri Surabaya

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Program BPJS Kesehatan

Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri

Pamella Rina Maha Lina

ABSTRACT

Health is an important part in public society because it related with human life. The 36th Act of Indonesian Law in 2009 describe that everyone has the same rights to have an access in health services. *BPJS of Health* and *BPJS of employment* are government's program to build *Nasionality Health Guarantee* or better known as *Jaminan Kesehatan Nasional* (JKN) which formalized on 31st December 2013. The program of BPJS was applied in health clinic or *puskesmas* in the north region of Kediri. The purpose of this research is to describe that the service quality of *BPJS of Health* who given by the employee to the public society.

This quality research of BPJS is using quantitative methods with descriptive survey. *Servqual dimension* is used in this research as an indicator to measure the level of public satisfaction which refers to The five dimension of service quality to measure the level of public service (Zeithaml, dkk., in Umar, 2005:153), are: *Tangibles* (service quaity about infrastructure), *Reliability* (the ability and obstacles to provide a trustful service), *Responsiveness* (the capability to help providing a quick, proper and perceptive according to customer needs), *Assurance* (the ability, hospitality and politeness of employees to gain customer trust), *Emphaty* (firm and caring attitude from employees to customers).

The result of data analysis for "Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri" research concluded that the health clinic and *puskesmas* in Kediri are in good category which is mean that *puskesmas* already provide a good service to the customers in every category. This conclusion based on the highest percentage of *emphaty indicator*. The *emphaty indicator* level is equal to 82% for firmness in providing a good service. *Tangibles* had the lowest percentage for deficient infrastructure in providing service.

Key Word : Quality Service, BPJS of Health's Program

UNESA Universitas Negeri Surabaya

PENDAHULUAN

Latar Bealakang

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan. Selanjutnya pada ayat (2) ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Berdasarkan undang undang tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kesehatan merupakan suatu yang esensi dan merupakan hak asasi manusia untuk memperoleh pelayanana kesehatan yang layak.

Dalam bidang kesehatan Kota Kediri adalah salah satu kota yang sangat memperhatikan kesejahteraan masyarakatnya terutama dalam bidang kesehatan dan pelayanan masyakatnya. Dengan munculnya kebijakan pemerintah mengenai peningkatan taraf kesehatan melalui program BPJS Kesehatan, pemerintah Kota Kediri merespon postif dengan mendukungnya program tersebut. Beberapa rumah sakit dan puskemas pemerintah sudah menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan. Tetapi, dalam pelaksanaan program tersebut mucul masalah terkait dengan kualitas pelayanan.

Seperti yang diamati pada puskesmas Kota wilayah utara Kota Kediri pada awal pelaksaan atau tahun pertama pelaksanaan BPJS Kesehatan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara awal dengan pengguna BPJS di puskesmas wilayah utara Kota Kediri masih ada beberapa kendala atau keluhan yang dirasakan oleh pasien mengenai pelayanan BPJS pengguna kartu BPJS Kesehatan. Keluhan tersebut berkaitan dengan tidak sistematisnya waktu mengantri dalam pelayanan BPJS yang dilakukan karena masih menggunakan fasilitas yang manual atau dengan cara manual, hal ini mengakibatkan pasien mengeluh karena lamanya antrian dan sistematis data yang belum lengkap. Kurangnya sarana fisik yang membuat pelayanan BPJS kurang maksimal. Dari adanya program BPJS ini malah mengakibatkan kualitas pelayanan BPJS menurun karena banyaknya aturan baru yang membuat pelayanan tidak maksimal, seperti ada beberapa resep obat yang harus di beli di luar puskesmas. Terbatasnya fasilitas BPJS Kesehatan ini yang kurang menunjang pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas wilayah utara Kota Kediri. Kemudian keluhan berkaitan dengan pemberian 1 SEP(Surat Elegibilitas Peserta) kepada pasien. Sehingga pemeriksaan hanya bisa dilakukan di satu jenis pelayanan saja. Dari berbagai masalah yang terjadi diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang fenomena kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka permasalahan yang ingin di teliti penulis adalah bagaimana Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri ?

Tujuan Penelitian

Pada dasarnya tujuan peneliti adalah menjawab permasalahan yang muncul dari fenomena yang ada dan kemudian di jadikan objek penelitia. Dan berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mendiskripsikan bagaimana Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas kota wilayah utara Kota Kediri.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan Teori Administrasi Negara dalam bidang kajian Pelayanan public.

UNESA Universitas Negeri Surabaya

2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Unesa

      Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan tambahan refrensi dalam rangka menambah dan memperkaya kajian tentang kualitas pelayanan public yang dibuat oleh pemerintah.

   b. Bagi Instansi

      Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan bagi pelaksanaan Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota wilayah utara Kota Kediri, agar meningkatnya pelayanan kesehatan di Kota Kediri dan sebagai bahan masukan dalam membuat kebijakan-kebijakan yang diarahkan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Definisi Kebijakan Publik

Menurut UU No.25 Tahun 2009,yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yangdisediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono dan Chandra, 2005). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu instansi.

Azaz Pelayanan Publik

Sinambela (2008:6) secara teoritik menjelaskan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

Standar Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Dimensi *Servqual* digunakan dalam penelitian ini sebagai indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan (Zeithaml, dkk., dalam Umar, 2005:153), yaitu : *Tangibles* (Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administratif, ruang tunggu, tempat informasi), *Reliability* (Kemampuan dan kendala untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya), *Responsiveness* (Kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan), *Assurance* (Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan pelanggan), *Empathy* (Sikap tegas tetapi juga memberikan perhatian dari pegawai terhadap pelanggan).

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan

UNESA Universitas Negeri Surabaya

sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopan dan keramahan, kenyamanan.

Penelitian kualitas pelayanan BPJS ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. (Arikunto 2006: 12). Sedangkan jenis penelitian deskriptif merupakan merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antar variabel yang satu dengan yang lain(Sugiono 2006 :11).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian kualitas pelayanan BPJS Kesehatan ini di Puskesmas Kota wilayah utara Kota Kediri. Alasan pemilihan lokasi penelitian karena pertimbangan bahwa puskesmas Kota wilayah utara Kota Kediri merupkan puskesmas yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan(Arikunto, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di puskesmas kota wilayah utara kota kediri yang menggunakan BPJS Kesehatan dalam kurun berlakunya BPJS Kesehatan Hingga di lakukan Penelitian yakni pada bulan mei 2014 hingga Januari 2015. Jumlah populasi yang terdapat di Puskesmas Kota wilayah utara Kota Kediri dalam kurun waktu yakni berjumlah 328 pasien.

Sampel

Sampel merupkan sebagian wakil populasi yang diteliti (Arikunto 2010). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. *simple random sampling* merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi individu yang menjadi anggota populasi untuk

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

dipilih menjadi sampel. Untuk menentukan jumlah sampel penelitian berpedoman kepada Teknik pengambilan sampel berpedoman dari Arikunto (2006:134), yaitu besarnya sampel yang akan diambil adalah 10% dari jumlah populasi yakni 32 orang pasien di Puskesmas Kota wilayah utara Kota Kediri yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan.

Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat yang digunakan peneliti untuk memperoleh data. Instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Angket merupakan serangkaian pertanyaan yang digunakan untuk menggungkapkan informasi, baik menyangkut fakta atau pendapat.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pegumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa cara, yaitu sebagai berikut;

1. Wawancara

   Wawancaara dalam penelitian ini digunakan di awal ketika melakukan observasi awal. Wawancara awal ini dilakukan kepada pegawai puskesmas dan pasien yang menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan.
2. Observasi

   Observasi Pengumpulan data melalui data pengamatan atau observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dapat melengkapi data kuesioner yaitu dengan melihat kondisi tempat penelitian.
3. Angket atau Kuesioner

   Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota wilayah utara Kota Kediri adalah dengan menggunakan angket, angket akan diberikan kepada pengguna jasa pelayanan. Angket yang disebarkan merupakan angket tentang kualitas pelayanan dengan indikator, *tangibel*,

UNESA Universitas Negeri Surabaya

reability, responsif, assurence, dan empaty.

Teknik Analisis data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif kuantitatif.Teknik analisis deskriptif kuantitatif menggunakan metode prosentase.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan BPJS (badan pelayanan jaminan sosial) kesehatan di puskesmas kota wilayah utara kota Kediri.

BPJS kesehatan merupakan jaminan sosial dalam bidang kesehatan yang diberikan kepada masyarakat yang pembeyaranya secara gotong royong satu sama lain. Pengunaan kartu BPJS ini meringankan beban masyarakat yang biasanya tidak memiliki biaya untuk berobat. BPJS kesehatan ini telah dioperasikan di puskesmas kota Kediri ini sejak tahun 2014. beberapa pelayanan kesehatan yang mengunakan asuransi biasanya terlalu berbelit belit dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena pasien harus mengurus keperluan administrasi yang berkaitan dengan asuransi sebelum mendapatkan pelayanan.

Petugas ataupun pegawai yang bersikap baik dalam memberikan pelayanan dan menunjukan rasa perhatian sopan merupakan salah satu penentu pelayanan tersebut berkualitas ataupun tidak. Pelayanan yang mengedepankan kepentingan pengguna jasa dan lain sebagainya. untuk menentukan pelayanan tersebut berkualitas dapat diukur melalui beberapa indikator. Dimensi *Servqual* digunakan dalam penelitian ini sebagai indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan (Zeithaml, dkk., dalam Umar, 2005:153) yakni *Tangible, Reliability, Responsivenes, Assurance, Empathy.*

Kelima variabel tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kualitaspelayanan BPJS kesehatan di puskesmas Kota Kediri. Setiap variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima kriteria tersebut diturunkan menjadi beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui pelayanan pasien penguna BPJS kesehatan di Kota Kediri, indikator tersebut berbentuk item pertanyaan yang dibagikan kepada 32 responden (sampel penelitian). Daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden, berupa angket yang dibagikan secara langsung.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai skor jawaban dari 32 responden pada setiap indikator variabel kualitas pelayanan yang telah prosentasikan dan dimasukkan ke dalam kelas interval sesuai dengan kategori kriteria intepretasi skor yang telah ditentukan,dapat diketahui hasil nilai rata-rata kelima dari variabel kualitas pelayanan yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel tangibles

Berdasarkan tabel 4.7 mengenai tangibel atau yang berkaitan dengan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwa dari sarana fisik puskesmas dalam mengoperasikan segala bentuk administrasi mengunakan komputerasisasi dan administrasi, ruang tunggu yang disediakan oleh puskesmas juga cukup memadai untuk beberapa pasien dan juga terdapat tempat informasi untuk para pasien yang ingin periksa di puskesmas. Variabel tangibel di Puskesmas kota Kediri memperoleh nilai 72% atau dalam kategori baik

Hasil yang diperoleh dari variabel ini terdiri dari tiga indikator pertanyaan yang masing masing memeperoleh skor. Indikator pertama dalam variabel tangibel adalah mengenai pegawai puskesmas memberikan sarana fisik dengan layak yang berkaitan dengan ruang tunggu dan fasilitas lainnya, skor yang diperoleh adalah 68%, indikator pertanyaan kedua adalah mengenai pemberian informasi dengan jelas kepada pasien penguna kartu BPJS kesehatan. Pada indikator ini fasilitas yang diberikan puskesmas untuk memberikan informasi dengan jelas kepada pasien adalah dengan menyediakan tempat informasi di lobi depan puskesmas. Skor yang diperoleh pada item pertanyaan kedua adalah 78%.ketiga adalah berkaitan dengan pegawai puskesmas memberikan pelayanan administrasi dengan jelas atau transparan pada indikator pertanyaan ini diperoleh skor 70%.

b. Variabel Reability

Variabel reability adalah variabel mengenai kemampuan puskesmas kota Kediri memberikan pelayanan yang terercaya. Pada variabel reability skor yang diperoleh adalah sebesar 73%. Hasil dari variabel ini diturunkan

UNESA Universitas Negeri Surabaya

menjadi dua indikator pertanyaan yakni pertama berkaitan dengan penanganan permasalahan mengenai BPJS kesehatan dengan cepat memeperoleh hasil 68% sedangkan dalam indikator yang diturunkan melalui pertanyaan item no 5 yakni berkaian dengan pemberian pelayanan terpercaya. Pada indikator ini diperoleh hasil 71%

c. Variabel Responsifitas

Variabel responsifitas adalah variabel mengenai kesangupan puskesmas membentu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan. Pada variabel ini hasil skor yang diperoleh adalah sebesar 74% atau dalam kategori baik. variabel ini diturunkan menjadi beberapa item pertanyaan yang merupakan penjelasan dari bvariabel responsifitas. Hasil dari indikator tersebut adalah, pada indikator pertama berkaitan dengan pegawai puskesmas membantu pasien penguna kartu BPJS kesehatan dengan tepat memperoleh skor 75%, keduan pegawai puskesmas memberikan hak yang seharusnya diperoleh pasien pengguna BPJS dengan tepat memperoleh skor 73%, ketiga berkaitan dengan pegawai puskesmas memberikan pelayanan yang cepat tanggap memperoleh skor 75%.

d. Variabel Assurance

Variabel assurance merupkan variabel yang berkaitan dengan kemampuan pegawai puskesmas dan keramahan serta dopan santun pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna kartu BPJS kesehatan di Kota Kediri memperoleh skor 80,5% atau dalam kategori baik. hasil prosentase yang diperoleh pada variabel ini dijabarkan melalui indikator indikator pertanyaan. Indikator pertanyaan pertama pada variabel ini adalah mengenai pegawai puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien penguna BPJS kesehatan dengan ramah memperoleh skor 80% kedua pegawai puskesmas memberikan pelayanan dengan bersikap sopan dan santun memperoleh skor 81%

e. Variabel *Empathy*

Variabel empaty berkaitan dengan sikap petugas puskesmas yang tegas tetapi juga memberikan perhatian dari pegawai terhadap pelanggan. Pada variabel empaty skor yang diperoleh sebesar 76%. Hasil prosentasi dari indikator variabel empaty yakni pertama berkaitan dengan pegawai puskesmas bersikap tegas dalam memberikan pelayanan memperoleh skor 82% kedua mengenai pegawai memberikan perhatian terhadap pasien penguna BPJS keshatan sebesar 71%

Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang ada dan data yang telah dikumpulkan, dengan hasil analisis data yang dilakukan, akhirnya dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang berjudul "Kualitas pelayanan BPJS kesehatan di puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri, termasuk dalam kategori baik, dengan artian dalam segala indikator yang dinilai mendapat penilaian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengaduan pelayanan pemerintah.

Hal ini didasarkan pada data kategori prosentase rata-rata variabel kualitas pelayanan, maka dapat diketahui nilai hasil masing masing variabel yakni Variabel tangibel memperoleh prosentasi 72%, Variabel reability memperoleh 73%, Variabel responsifitas memperoleh 74%, Variabel assurance memperoleh 80,5%, variabel empaty memperoleh 76%. Sehingga diperoleh rata rata hasil kualitas pelayanan BPJS keshatan di Puskesmas Kota Kediri sebesar 75% atau dalam kategori baik yang berarti kualitas pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan indikator penilaian kriteria kualitas pelayanan yang baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kediri kesimpulan yang dapat diambil yaitu pelayanan di Puskesmas Kota Kediri Wilayah Utara Kota Kediri sudah menyediakan pelayanan yang baik sehingga jenis-jenis kualitas pelayanan tersebut harus terus dipertahankan dan ditingkatkan. Sehingga kualitas pelayanan di Puskesmas Wilayah Utara Kota Kediri sudah memenuhi indikator-indikator pelayanan publik. Adapun sedikit kekurangan yang ada dalam pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri dalam indikator tangible mengenai sarana prasarana yang perlu ditingkatkan dan mengenai pelayanan kesehatan terutama dalam pelayanan BPJS kesehatan yang diberikan para pegawai

UNESA Universitas Negeri Surabaya

puskesmas perlu di koreksi kembali agar tingkat pelayanan yang di berikan dapat mencapai tingkat kepuasan maksimal bagi para pengguna pelayanan BPJS kesehatan yang berada di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri.

Daftar Pustaka

Arief. 2007. Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan. Jakarta: Banyumedia publishing

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta :Rineka Cipta.

Azwar, Saifuddin. 2005. Metode penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

BPJS Kesehatan. Buku *Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan* : online

Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metedologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta

Gaspersz, Vibcent. 1997. *Manajemem bisnis total*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya. Bandung: Mandar Maju

Juran, J.M. 1995. *Merancang mutu : Ancangan baru mewujudkan mutu ke dalam barang dan jasa*. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo

Kotler, Philip, Kevin. Lane Keller. 2009. *Managemen Pemasaran*, Edisi 13, jilid 2. Jakaerta : Erlangga

Moenir, H.A.S.2008. *Managemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Maksum, Ali. 2012. *Metodologi Penelitian*. Surabaya : UNESA university press

Moleong. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Moenir. 2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi aksara

Mutaqin, Ahmad. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Timbul Jaya di Wonogiri*, diakses dari http://diglib.unnes.ac.id/gsdt/collect/skripsi.1/import/2936.pdf

Pasolog, Harbani. 2010.*Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Purwoko, B. 2012. *Implementasi Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Untuk Kesejahteraan Rakyat: Antara Harapan Dan Tantangan.* (Online (http://www.djsn.go.id/Perlunya%20penerapan%20SPS%20dalam%20implementasi%20SJSN,%205%20Juli%202012.pdf) Diakses 4 September 2014

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Shihab, A. 2012. *Hadirnya Negara di Tengah Rakyatnya Pasca Lahirnya Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. (Online) (http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/files/doc/2289_jli.pdf) *Diakses pada tanggal 5 Oktober 2014*

Sinambele, Lijan Potlak.2008. *Reformasi Pelayanan Publik ; Teori, Aplikasi dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiono. 2006. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiono. 2011. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Tjipto, Pandy, Abastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi

Online

Muhsinatih , Fitri dkk.*2013. Perlindungan Hukum Bagi Pegawai Negeri Sipil*

UNESA Universitas Negeri Surabaya

Dalam Pelayanan Kesehatan. Makasar *: Universitas Hasanuddin*

Putri, Riegel dkk. 2013. *Kesiapan PT Askes (Persero) Cabang Manado Dalam Bertransformasi Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*. Manado : Universitas Sam Ratulangi Manado

Retnaningsih, ekowati, dkk. 2013**.** *Kajian Kelayakan Badan Layanan Umum Dan Alternatif Bentuk Penyelenggaraan Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta Sesuai Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Palembang : Universitas Sriwijaya

Usman, S. 2013. *Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Bagi Peserta Jamkesmas (Studi Implementasi Pasal 19 Ayat (2) Pasal 20 Ayat (1) Pasal 22 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Kota Malang).* (Online) (http://hukum.ub.ac.id/wpcontent/uploads/2013/01/Jurnal-Syarifah-Usman-0910113195.pdf) *Diakses 4 Oktober 2014*

Zaelani. 2012. Komitmen Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial Nasional. (Online) (http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/files/doc/2289_jli.pdf) *Diakses pada tanggal 4 Oktober 2014*

Dokumen Perundang Undangan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan

Undang–Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

UNESA
Universitas Negeri Surabaya