

**EFEKTIVITAS PROGRAM KARTU PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN)  
SEHAT DI PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)  
DISTRIBUSI JAWA TIMUR**

**Mohammad Nurcahyo**

(S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA)

email: mohammadnurcahyo9@gmail.com

**Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.**

(S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA)

email: vita.unesa@yahoo.com

**Abstrak**

Kesehatan merupakan hal yang terpenting supaya manusia dapat melakukan aktivitas dan mampu bertahan hidup. Dalam upaya peningkatan kesehatan, dibutuhkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik adalah melayani setiap individu dengan kedudukan yang sama. PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur merupakan salah satu perusahaan yang memberikan layanan kesehatan kepada pegawai. Namun dalam pelaksanaannya, terdapat banyak kelemahan yaitu tidak adanya data verifikasi tagihan yang diterima operator perusahaan, tidak adanya *monitoring* terhadap pegawai, tidak adanya *database* yang mendukung proses pelayanan dan prosedur pengelolaan masih dilakukan dengan cara manual. Menanggapi permasalahan tersebut, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur membuat suatu inovasi dengan membentuk program baru yaitu Kartu PLN Sehat (KPS). Dalam pelaksanaan program Kartu PLN Sehat tersebut, perlu diukur keefektifannya dengan menggunakan indikator-indikator dari Ghozali (dikutip Sakti, 2015:3) yang terdiri dari *Input*, *Proses*, dan *Output*.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner, observasi, dan wawancara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan berjumlah 69 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain analisis data kuantitatif dan analisis data deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari masing-masing indikator termasuk dalam indikator efektif yaitu indikator *Input* (78,17%), *Proses* (76,77%) dan *Output* (78,78). Sehingga diperoleh prosentase rata-rata efektivitas program Kartu PLN Sehat sebesar 77,81% yang berada pada kategori efektif, yang artinya program Kartu PLN Sehat di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur telah berjalan dengan baik dan efektif.

**Kata Kunci :** Efektivitas, Kartu, PLN

**Abstract**

Health is what is most important so that people can do activity and survive. In an effort to increase health, needed health services. best health service is serving each individual with a same. PT PLN (Company) a Distribution East Java is one of a company provide health care for employees. In its implementation, there are many weaknesses that is they did not the data verification bills that received one of the operators, the absence of monitoring of employees, the absence of a database that are support the process and procedures management services are still being undertaken with manual way. Response to these problems, PT PLN (Company) a Distribution East Java make a innovation by forming a new program that is cards PLN healthy (KPS). In the implementation of the program the card PLN healthy, need to measured effectiveness by using indicators of Ghozali (was quoted Sakti, 2015:3) consisting of *Input*, *Process*, and *Output*.

This research using the kind of research descriptive quantitative to technique data collection the questionnaire, observation, and interview. Technique the sample used in this research was *purposive sampling*. Sample used were 69 employees. Technique analysis the data used in this research among others analysis quantitative data and analysis of data descriptive.

The research results show that of each indicators included in indicators effective namely indicators *Input* (78,17%), *Process* (76,77%) and *Output* (78,78%). So obtained presentation the average the effectiveness of the program cards PLN healthy of 77,81 % who are in the effective, which means program card PLN health in PT PLN (Company) a Distribution East Java has been when well and effective.

**Keywords:** Effectiveness, Cards, PLN

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang terpenting supaya manusia dapat melakukan aktivitas dan mampu bertahan hidup. Pentingnya kesehatan ini dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang berbunyi “Dapat diketahui apabila kondisi fisik kita sehat maka sesuatu yang kita kerjakan menjadi mudah dan dapat mensejahterakan, sedangkan apabila kita sakit bagaimana kita dapat mensejahterakan orang lain jika diri kita sendiri tidak mampu beraktifitas seperti biasanya”.

Dalam upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dibutuhkan pelayanan kesehatan. Setiap orang membutuhkan pelayanan kesehatan yang baik, maka dari itu setiap individu ingin dilayani dan mendapatkan kedudukan yang sama dalam pelayanan kesehatan. Memberikan pelayanan kesehatan merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah dalam menjamin keselamatan bagi warga negaranya.

Berkaitan dengan pentingnya pelayanan kesehatan tersebut Pemerintah Indonesia membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang didasari Undang-Undang No 24 Tahun 2011, yakni badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Tujuan dari dibentuknya BPJS ini adalah memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.

Namun ada beberapa perusahaan di Indonesia yang memilih untuk tidak mengikuti program BPJS Kesehatan milik pemerintah, salah satunya adalah PT Perusahaan Listrik Negara. Hal ini karena sebelum adanya program BPJS Kesehatan milik Pemerintah, PT Perusahaan Listrik Negara sudah menjalankan program asuransi kesehatan. Program tersebut dikelola oleh masing-masing Unit/Kantor Distribusi. Prosedur dari program tersebut adalah apabila pegawai yang ingin berobat atau rawat inap di Rumah Sakit harus menggunakan surat jaminan. Surat jaminan tersebut didapat dengan berbagai tahapan, yakni peserta meminta kartu berobat ke poliklinik yang nantinya akan mendapat surat rujukan, lalu diserahkan pada pengelola Sumber Daya Manusia (SDM) PT Perusahaan Listrik Negara, setelah itu menerima surat jaminan. Prosedur masih dilakukan dengan cara manual.

Penerapan program asuransi kesehatan tersebut dinilai memiliki banyak kekurangan yang menyebabkan perusahaan kesulitan dalam memproses data. Kekurangan tersebut antara lain, tidak adanya data verifikasi tagihan yang diterima operator perusahaan (dengan begitu operator perusahaan harus mendata satu persatu pasien), tidak adanya *monitoring* terhadap karyawan selama masa pemeriksaan (tidak adanya pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan kepada pasien karena tidak ada data laporan selama pemeriksaan), dan tidak adanya *database* terkait penyakit selama proses pelayanan kesehatan diberikan kepada karyawan.

Melihat kondisi tersebut, maka PT Perusahaan Listrik Negara membuat suatu inovasi dengan membentuk program baru yakni Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat (KPS) yang bekerja sama dengan AdMedika. Program ini diluncurkan pertama kali pada tanggal 26 Mei 2014 di Poliklinik Perusahaan Listrik Negara Pusat Blok M Jakarta Selatan. Tujuan dengan adanya program ini adalah memberikan layanan kesehatan secara *Cashless*, *Online* dan *Realtime* melalui jaringan *Electronic Data Capture* (EDC) kepada pegawai.

Dengan adanya program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat saat ini, sistem pendataan yang dilakukan oleh operator perusahaan menggunakan *System Application and Product in Data Processing* (SAP). Dalam *software* tersebut tercantum nama pegawai, anggota keluarga yang ikut serta dalam program, jenis penyakit, tempat rujukan, verifikasi tagihan, sehingga memudahkan operator perusahaan. Berbeda dengan sebelum program ini dijalankan, operator perusahaan kesulitan mendata dikarenakan tidak adanya data yang lengkap dan pemrosesan yang lamban.

Dalam hal ini efektivitas menjadi sangat penting mengingat Program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat ini sudah berjalan selama 3 tahun. Menurut Mahmudi (2005:92)

Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan maka akan semakin efektif organisasi, program atau kegiatan tersebut. Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Untuk dapat mengukur tingkat efektivitas pelaksanaan Program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat peneliti menggunakan teori ukuran efektivitas program menurut Ghazali (dikutip Sakti, 2015:3) terdiri dari beberapa indikator antara lain: *Input*, Proses dan *Output*. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas terkait Pelaksanaan Program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Efektivitas Program Kartu Perusahaan Listrik Negara (PLN) Sehat di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jawa Timur**”. Peneliti memilih lokasi penelitian di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jawa Timur karena merupakan kantor pusat Perusahaan Listrik Negara (PLN) se-Jawa Timur.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan

kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jawa Timur yang merupakan kantor pusat Perusahaan Listrik Negara (PLN) se-Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jawa Timur sebanyak 218 orang, anggota sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 69 responden. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan melalui : Pengumpulan Data dengan observasi, wawancara dan kuesioner/angket. Pengumpulan Data Sekunder diperoleh secara tidak langsung baik berupa arsip atau dokumentasi foto, literatur, penelitian terdahulu dan lain sebagainya. Teknik analisis data dibagi menjadi 3 tahap yaitu pengolahan, pengorganisasian, dan penemuan hasil (Sugiyono: 2012).

#### a. Pengolahan data

Proses awal pengolahan data adalah melakukan *editing* setiap data yang diterima. Tahapan selanjutnya yaitu memasukkan data ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas dalam melihat kategori atau klasifikasi data. Klasifikasi data hasil kuesioner yang digunakan berdasarkan pada 5 (lima) yaitu : 1.jawaban 1 (satu) kriteria Sangat Tidak Baik (STB) 2.jawaban 2 (dua) kriteria Kurang Baik (KB) 3.jawaban 3 (tiga) kriteria Cukup Baik (CB) 4.jawaban 4 (empat) kriteria Baik (B) 5.jawaban 5 (lima) kriteria Sangat Baik (SB).

#### b. Pengorganisasian data

Pengorganisasian data dilakukan terhadap data yang telah disajikan dalam bentuk tabel frekuensi berdasarkan kriteria ukuran efektivitas. Berikut ini tahapan-tahapan dalam pengorganisasian yang dilakukan yaitu:

##### 1. Menghitung Skor Item Kuesioner

Setelah hasil dari kuesioner dimasukkan dalam tabel frekuensi yang sesuai dengan 5 (lima) kategori yang sudah disebutkan di atas, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan perhitungan dari masing-masing kategori, dimana perhitungan berdasarkan pada kelompok responden menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

##### 2. Membuat Kelas Interval

Kelas interval berfungsi untuk menentukan tingkat nilai dari hasil variabel yang diukur. Pada penelitian ini nilai kelas interval dinyatakan dalam prosentase. Kriteria interpretasi skor kelas interval dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

kelas	Kriteria Interpretasi	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Efektif
2	61% - 80%	Efektif
3	41% - 60%	Cukup Efektif
4	21% - 40%	Kurang Efektif
5	0% - 20%	Sangat Tidak Efektif

##### 3. Menghitung Skor Jawaban Responden

Dalam melakukan perhitungan skor jawaban dari responden, terdapat rumus yang digunakan sebagai pedoman oleh peneliti adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

##### 4. Penemuan Hasil

Setelah melakukan perhitungan skor jawaban dari responden yang dinyatakan dalam bentuk prosentase seperti di atas sebelumnya, kemudian dikategorikan sesuai dengan tabel prosentase pada kelas interval. Pada tahap selanjutnya yakni melakukan perhitungan skor akhir yang kemudian nilai tersebut akan disusun dalam bentuk kata-kata untuk dideskripsikan agar lebih mudah dibaca dan dipahami.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Kartu Perusahaan Listrik Negara (PLN) Sehat atau KPS merupakan salah satu program yang tengah dijalankan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dalam upaya memberikan layanan kesehatan kepada pegawai. Pemberian layanan tersebut merupakan kerjasama yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dengan AdMedika dengan tujuan menjadikan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur menjadi perusahaan yang *go live*. Pelaksanaan program KPS pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur baru dimulai pada tanggal 26 Februari 2015.

Keberadaan Kartu PLN Sehat (KPS) bagi pegawai menjamin biaya pelayanan kesehatan gratis selama penyakit atau masalah kesehatan yang dialami termasuk dalam golongan medis. Dalam penggunaannya pegawai hanya perlu memakai Kartu PLN Sehat milik PT PLN (Persero) untuk melakukan pengobatan ke rumah sakit atau poliklinik dari mitra PT PLN (Persero), sehingga memberikan kemudahan bagi para

pegawai dalam melakukan pemeriksaan atau penanganan kesehatan ataupun yang melakukan pengobatan.

Harapan dengan adanya program KPS ini semua pegawai lebih mudah dan efisien dalam memperoleh jaminan sosial berupa kesehatan maupun udah dalam proses penggunaannya, serta para pengelola lebih mudah memproses data kesehatan pegawai melalui sistem yang telah dibuat. Selain itu dengan adanya program KPS ini dapat memberikan kepuasan bagi pegawai yang nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai lebih meningkat dan dapat menyelesaikan beban kerja sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Variabel penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu variabel efektivitas program. Adapun untuk mengukur tingkat efektivitas program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat menggunakan tiga indikator menurut Ghozali (dikutip Sakti, 2015:3) yaitu *Input*, Proses, dan *Output*. Pemaparan dari hasil penelitian mengenai efektivitas Program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jawa Timur menjelaskan bahwa:

#### **a)Input (Ketepatan Sasaran, Tingkat Sosialisasi, Tujuan Program)**

Indikator Efektivitas Program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat yang pertama yaitu *Input* terdiri dari 7 item pernyataan. Berdasarkan hasil jawaban responden menunjukkan bahwa item pernyataan ini memperoleh prosentase nilai yaitu 78,17% dengan kriteria efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketepatan sasaran, tingkat sosialisasi, dan tujuan program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur berjalan secara efektif.

Secara keseluruhan program Kartu PLN Sehat sudah Efektif dalam ketepatan sasaran, tingkat sosialisasi, dan tujuan program. Namun pada item pernyataan nomor 4 (empat) yang berbunyi “bagaimana media yang digunakan petugas sosialisasi program kartu PLN sehat” terdapat 6 responden yang menjawab kurang baik. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dalam bentuk media yang dilakukan oleh petugas perusahaan, sehingga karyawan kesulitan untuk mengetahui perkembangan program Kartu PLN Sehat.

#### **b)Proses (Ketepatan Pemanfaatan, Kecepatan Respon, Tingkat Pemantauan)**

Indikator Efektivitas Program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat yang kedua yaitu Proses terdiri dari 7 item pernyataan. Berdasarkan hasil jawaban responden menunjukkan bahwa item pernyataan ini memperoleh prosentase nilai yaitu 76,77% dengan kriteria efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketepatan pemanfaatan, kecepatan respon, dan tingkat pemantauan program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur berjalan secara efektif.

Secara keseluruhan program Kartu PLN Sehat sudah Efektif dalam ketepatan sasaran, tingkat sosialisasi, dan tujuan program. Namun pada item pernyataan nomor 2

(dua) yang berbunyi “bagaimana pelaksanaan program kartu PLN sehat yang dilakukan oleh pihak ketiga terhadap pegawai” terdapat 11 responden yang menjawab kurang baik. Hal ini dikarenakan pelaksanaan yang dilakukan oleh beberapa rumah sakit terbilang lamban dan kurang maksimal. Seharusnya setiap rumah sakit yang menjadi mitra PLN dalam pelaksanaan program Kartu PLN Sehat memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk memberikan kenyamanan bagi anggota Kartu PLN Sehat.

#### **c)Output(Pelayanan yang Diberikan, Persepsi Publik, Perubahan Perilaku)**

Indikator Efektivitas Program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat yang ketiga yaitu *Output* terdiri dari 5 item pernyataan. Berdasarkan hasil jawaban responden menunjukkan bahwa item pernyataan ini memperoleh prosentase nilai yaitu 78,78% dengan kriteria efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan, persepsi karyawan, dan perubahan perilaku karyawan dalam program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur berjalan secara efektif.

Secara keseluruhan program Kartu PLN Sehat sudah Efektif dalam pelayanan, persepsi karyawan, dan perubahan perilaku karyawan. Namun pada item pernyataan nomor 2 (dua) yang berbunyi “bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak ketiga dalam program kartu PLN sehat” terdapat 6 responden yang menjawab kurang baik. Hal ini dikarenakan tidak sedikit karyawan yang mengeluh terkait pelayanan yang diberikan ketika melakukan pemeriksaan di rumah sakit mitra PLN. Terkadang masih ada tenaga medis yang kurang profesional yang melakukan pemeriksaan secara terburu-buru sehingga menimbulkan ketidaknyamanan pasien. Namun tidak semua rumah sakit mitra PLN begitu, hanya saja sebagian kecil dan secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit lainnya sudah baik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait Efektivitas Program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jawa Timur menggunakan teori Efektivitas menurut Ghozali (dikutip Sakti, 2015:3) yang terdiri dari 3 indikator, antara lain : *Input*, Proses, dan *Output*.. Secara keseluruhan nilai presentasi skor jawaban dari kuesioner Efektivitas Program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jawa Timur sebesar 77,81 % yang termasuk kedalam kriteria efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan Program Kartu Perusahaan

Listrik Negara Sehat di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jawa Timur sudah berjalan secara efektif.

Dari ketiga indikator efektivitas tersebut, indikator yang memiliki jumlah nilai skor tertinggi yaitu indikator *Output* dengan jumlah prosentase skor total sebesar 78,78% dengan kriteria efektif. Indikator *Output* terdiri dari 5 item pernyataan dan pernyataan yang memiliki jumlah skor tertinggi yaitu pada pertanyaan nomor 3 dan 5 dengan nilai presentase masing-masing sebesar 81,15% dengan kriteria sangat efektif. Sedangkan indikator yang memiliki jumlah nilai skor total terendah yaitu indikator Proses dengan presentase skor total sebesar 76,77%. Indikator Proses terdiri dari 7 item pernyataan dan pernyataan yang memiliki jumlah skor total terbanyak yaitu pada item pertanyaan nomor 1 dengan nilai presentase 82,89% dengan kriteria sangat efektif.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat beberapa saran serta masukan dari peneliti untuk PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jawa Timur terhadap perbaikan Program Kartu Perusahaan Listrik Negara Sehat agar tetap dapat digunakan dan mampu mempertahankan kualitas pelayanan dengan baik. Adapun saran yang peneliti berikan sebagai berikut:

1. Diharapkan petugas perusahaan agar dapat lebih gencar dalam memperbanyak sosialisasi program Kartu PLN Sehat kepada karyawan menggunakan media.
2. Perlu adanya Pengoptimalan dari pihak ketiga dalam pelaksanaan program Kartu PLN Sehat dan lebih meningkatkan pelayanan kepada karyawan yang sedang berobat atau hanya melakukan tes kesehatan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan jurnal skripsi ini, penulis banyak mendapatkan tantangan dan hambatan. Dengan adanya berbagai bantuan dari berbagai pihak, tantangan dan hambatan tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada orangtua penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa, dosen pembimbing ibu Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP., yang selalu memberi arahan dan masukan untuk menyelesaikan skripsi, serta terima kasih untuk seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak memberikan ilmu pada penulis. Beserta staff Administrasi tata usaha yang telah membantu kelancaran pengurusan proses skripsi penulis hingga terselesaikan dengan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.  
Budiani, Ni Wayan. 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota*

Denpasar. Tugas Akhir. Jurusan Ilmu Ekonomi. Bali: Universitas Udayana.  
Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009, <http://definisiimu.blogspot.co.id/2012/08/definisi-pelayanan-kesehatan.html> (diakses 13 September 2016).  
Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasi*. Bogor : Ghalia Indonesia.  
Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: UPP STIM YKPN.  
Notoatmodjo, S. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.  
Rante, H. 2014. *Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di RSUD Morangan Sleman DIY*. Thesis S2. Prodi Magister Ilmu Pemerintahan. Yogyakarta: MIP 14 UMY 025.  
Renintha, M. 2011. *Kepuasan Karyawan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Rumah Sakit PT Pupuk Iskandar Muda*. Skripsi. Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Sumatera Utara.  
Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.  
Sakti, Yovi Metrika. 2015. *Efektivitas Dropbox Sebagai Sarana Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang*. Jurnal Administrasi Negara. Vol. 01 No. 1 Tahun 2015: 1-8.  
Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta Suryabrata. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.  
Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.  
Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.  
Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Kuantitatif, Kualitatif, dan R&G*. Bandung : Alfabeta.  
Sutrisno, Edy. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, <http://definisiimu.blogspot.co.id/2012/08/definisi-pelayanan-kesehatan.html>(diakses 1 Februari 2017).  
Zahnd, Markus. 2006. *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Yogyakarta: Kanisius.  
<http://www.pln.co.id/disjatim/>(diakses tanggal 13 September 2016).  
<https://plnsehat.wordpress.com/page/3/>(diakses tanggal 13 September 2016).

<http://kesehatanbpjs.blogspot.co.id/2014/11/tujuan-bpjs-dan-program-jaminan-sosial.html>(diakses tanggal 1 Februari 2017).

[https://id.wikipedia.org/wiki/Badan\\_Penyelenggara\\_Jaminan\\_Sosial](https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Penyelenggara_Jaminan_Sosial)(diakses tanggal 1 Februari 2017).

<https://finance.detik.com/ekonomi-bisnis/3069036/dari-119-ada-7-bumn-belum-ikut-bpjs-kesehatan-termasuk-pertamina-dan-pln>(diakses tanggal 1 Februari 2017).