

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Atep Adya Barata. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Publik. Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cet II.

Lupiyoadi. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Penerbit Salemba Empat. Jakarta

Kotler, 2003: 464 Pelayanan Umum di Indonesia. (Jakarta: Bumi Aksara).

Makmur. (2011). Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan. Refika Aditama

Moenir. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. PT Bumi Aksara.

Mahmudi. (2015) Manajemen Kinerja Sektor Publik (edisi kedua). UPP STIM YKPN

Pasolong, Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik terkait Efektifitas. Alfabeta. Bandung.

E-BOOK :

Hiplunudin, A. (2017). Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik: Tinjauan Kristis Ilmu Administrasi Negara. Calpulis

Zeithaml., dalam Kurniawan.2005. Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm. 4 th edition. Boston Burr Ridge : Mc Graw-Hill

Lovelock, Christoper H., dan Wright, Lauren K. 2005. Principles of Service Marketing and Management. Diterjemahkan Agus Widyanto. Jakarta : PT.Intermasa

Makmur, S. (2008). Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi. PT Raja Grafindo Persada.

Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi Kedu). UPP STIM YKPN.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta.

DASAR HUKUM :

Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang pelayanan jaminan kesehatan BPJS

(KEPMENPAN) No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Universal Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan

Undang-Undang Pemenkes No.75 tahun 2014 yang berisi fasilitas pelayanan kesehatan

JURNAL :

Aryani, Winda. Analisis dampak kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (pasien peserta jaminan kesehatan nasional BPJS Kesehatan) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok. BS thesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta, 2020.

Maryuni, S. (2019). EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM PENANGANAN PASIEN UNIT GAWAT DARURAT DI UPTD PUSKESMAS KECAMATAN PONTIANAK UTARA. PUBLIKA-Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 8(3).

Suparta, S., Haryono, H., & Kamsir, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. JIKP Jurnal Ilmiah Kesehatan PENCERAH, 7(1), 54-63.

Arikunto, Suharsimi. 2002. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT. Rhineka Cipta

Moenir, H.A.S.2001. Manajemen Pemerintahan Indonesia.Jakarta : Penerbit Djambatan

SUMBER INTERNET :

<https://berita.depok.go.id/>

<https://www.radardepok.com/>

Sumber : Kota Depok Dalam Angka 2021

Sumber : SIMPUS/ Loker Pendaftaran UPTD Puskesmas Cilodong

Sumber : Lap KIA Puskesmas Cilodong, 2020

Sumber : Lap. Jejaring puskesmas cilodong, 2021

Sumber : SISDMK UPTD Puskesmas Cilodong 2021

Sumber : Lap. Jejaring puskesmas cilodong, 2021



LAMPIRAN I

PEDOMAN WAWANCARA

NARASUMBER PIHAK PUSKESMAS

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN
1.	Bukti Fisik	<p>*Fasilitas apa saja yang diberikan kepada pasien Pemegang jaminan Kesehatan ?</p> <p>*Prosedur pelayanan seperti apa yang sudah diterapkan oleh puskesmas ?</p> <p>*Apakah dari segi peralatan medis dari pihak puskesmas sudah memenuhi standar yang ada di dinas kesehatan ?</p> <p>*Apakah dalam hal pelayanan, penampilan sangat penting menurut bapak atau ibu ?</p>
2.	Kehandalan	<p>*Apakah dalam hal Ketepatan waktu pelayanan yang telah di berikan kepada pasien pengguna program jaminan kesehatan sudah baik ?</p> <p>*Apakah dalam hal penampilan bagi pegawai dan dokter yang bertugas sangat penting, untuk tindakan kepada pasien ?</p> <p>*Apakah pegawai maupun dokternya sudah sesuai dalam hal melayani pasien yang berkunjung di poli umum ?</p>
3.	ketanggapan	<p>*Apakah menurut Bapak atau Ibu Kecepatan pelayanan Poli umum puskesmas terhadap pasien yang berkunjung sudah baik atau belum ?</p> <p>-Jika sudah, seperti apa pelayanan baiknya yang telah diberikan ?</p> <p>-Jika belum, seperti apa yang harus diperbaiki sistem dari pelanannya ?</p>

4.	Jaminan	<p>*Apakah pihak puskesmas memberikan jaminan yang cepat dalam hal pelayanan terhadap pasien ?</p> <p>*Apa saja jaminan yang diberikan kepada puskesmas cilodong terhadap pasien yang berobat di poli umum ?</p> <p>*Apakah ada kendala dalam hal menagani pasien yang berobat memakai jaminan kesehatan BPJS ?</p>
5.	Empati	<p>* Bagaimana cara memberikan perhatian kepada pasien pengguna jaminan kesehatan pada saat berobat ?</p> <p>*penanganan seperti apa yang sudah diberikan oleh Pihak puskesmas Kepada pengguna jaminan kesehatan yang berkunjung ke poli umum ?</p> <p>*Bagaimana Cara memahami pasien pengguna layanan jaminan kesehatan secara spesifik dan sosialisasinya terhadap penerapan di poli umum ?</p>

Kriteria informan dalam menjawab wawancara dibawah ini:

- Pria/wanita berusia 18-50 Tahun
- Menggunakan layanan jaminan kesehatan BPJS di poli umum ketika berobat
- Semua jenjang pendidikan dari mulai lulusan SD sampai dengan S2 (Doktoral)
- Berdomisili di wilayah Cilodong Kota Depok
- Siap menjawab pertanyaan dibawah ini dengan jelas.

LAMPIRAN II

PEDOMAN WAWANCARA

NARASUMBER BERTEMU LANGSUNG KEPADA PASIEN YANG BEROBAT.

	Wawancara.
Pasien jaminan kesehatan (BPJS)	<p>*bagaimana layanan jaminan kesehatan di puskesmas sudah efektifkah atau belum ?</p> <p>*apakah anda puas terhadap pelayanan loket atau administrasi puskesmas ?</p> <p>*apakah anda puas terhadap pelayanan kedokterannya ?</p> <p>*apakah anda memuaskan terhadap pelayanan obat yang diberikan oleh pihak puskesmas ?</p> <p>*kendala apa saja saat menggunakan jaminan Kesehatan ?</p> <p>*Bagaimana perawat maupun dokternya pada saat menangani anda ketanggapannya ?</p>

LAMPIRAN III

Transkrip Wawancara dengan Kepala Puskesmas Cilodong Kota Depok

Pewawancara	Narasumber
1. *Fasilitas apa saja yang diberikan kepada pasien Pemegang jaminan Kesehatan ?	Fasilitas yang diberikan oleh pihak puskesmas melalui bukti fisik itu kami selaku pihak puskesmas memberikan pelayanan yang baik, apabila ada yang berobat di poli umum kita bantu, apabila ada yang ke poli kandungan kami bantu layanin, fasilitas sejauh ini cukup baik meskipun kita masih kurang dari rumah sakit yang ada di kota Depok.
2. *Prosedur pelayanan seperti apa yang sudah diterapkan oleh puskesmas ?	prosedur terkait puskesmas yang ada pada undang-undang Permenkes No.75 tahun 2014 yang berisi fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah atau masyarakat
3. *Dalam pelayanan apakah menggunakan aplikasi, pada saat pasien ingin berobat ?	Iya, kami menggunakan aplikasi apabila saat berobat bagi pemegang jaminan kesehatan bisa menggunakan aplikasi Mobile JKN atau simpus puskesmas.
*Apakah dalam hal pelayanan, penampilan sangat penting menurut bapak/ibu ?	Tentunya sangat penting untuk memberikan rasa nyaman dan rasa percaya untuk pelayanan yang telah diberikan kami kepada pasien yang berobat di puskesmas Cilodong

LAMPITAN IV

Transkrip Wawancara Dengan Kepala Sub Bag.Tata Usaha Puskesmas Cildong

Pewawancara	Narasumber
1. Bagaimana cara memberikan perhatian kepada pasien pengguna jaminan kesehatan pada saat berobat ?	Untuk pengguna jaminan kesehatan (BPJS) biasanya akan kami jelaskan prosedur terkait penggunaan kartu BPJS nya, serta persyaratannya dan untuk kebutuhan pasien kan berbeda-beda disesuaikan dengan arahan dokter
2. penanganan seperti apa yang sudah diberikan oleh Pihak puskesmas Kepada pengguna jaminan kesehatan yang berkunjung ke poli umum ?	Kami memberikan perhatian kepada pasien pengguna jaminan kesehatan dengan memfasilitasi pengguna bpjs agar lebih mudah untuk mengakses fasilitas kesehatan dan dapat dengan mudah merujuk pasien sesuai dengan FKTP rujukan, misalnya jika pasien meminta rujukan ke poli tertentu di rumah sakit sedangkan tidak ada jadwal di hari tersebut maka petugas akan memberikan jadwal setiap poli di rumah sakit terdaftar untuk rujukan pasien.
3. Bagaimana Cara memahami pasien pengguna layanan jaminan kesehatan secara spesifik ?	sebagai pegawai puskesmas bagaimana cara memahami kebutuhan pasien poli umum yang berobat memakai BPJS secara spesifik dengan memberikan informasi kepada pasien sesuai dengan kebutuhannya.

LAMPIRAN V

Transkrip Wawancara Dengan Bagian Loker Administrasi/Pendaftar Puskesmas Cildong

Pewawancara	Narasumber
1. Apakah dalam hal Ketepatan waktu pelayanan yang telah di berikan kepada pasien pengguna program jaminan kesehatan sudah baik ?	bagian loket puskesmas mengenai waktu pelayanan semaksimal mungkin meberikan pelayanan yang nyaman kepada pasien yang berobat, pasien harus mengantri terdahulu dan mendaftakan diri ke bagian loket pendaftaran supaya dilayani oleh pegawai puskesmas yang bertugas
2. Apakah menurut Bapak atau Ibu Kecepatan pelayan Poli umum puskesmas terhadap pasien yang berkunjung sudak baik atau belum ?	Pihak puskesmas selalu memberika pelayanan dan edukasi yang esuai dengan prosesur puskesmas terhadap pasien terhadala pelayanan layanan, memang dalam hal kecepatan pelayanan kita masih jauh karna bisa juga faktor dari pasien yang berkunjung melebihi tidak sebanding yang pegawai bertugas.
3. Jika sudah, seperti apa pelanan baiknya yang telah diberikan ? Jika belum, seperti apa yang harus diperbaiki sistem dari pelanannya ?	untuk kecapatan pelayanan sejauh ini dari kami pihak puskesmas masih kurang dikarenakan kita juga ini hanya sebatas puskesmas memang dalam hal fasilitas kita selalu meberikan kenyamanan, tetapi dalam hal kecepatan pelayanan kita masih kurang dengan rumah sakit. Tetapi dari sisi lain perlu di evaluasi lagi pihak puskesmas untuk menghindari rasa tidak nyaman terhdap pasien yang berkunjung,

LAMPIRAN VI

Transkrip Wawancara Dengan Pegawai Puskesmas Cildong

Pewawancara	Narasumber
1. Bagaimana Cara menumbuhkan rasa percaya pasien Jaminan kesehatan terhadap pegawai puksemas ataupun dokter yang bertugas ketika berkunjung ke puskesmas Cilodong ?	menumbuhkan rasa percaya pasien kepada pihak puskesmas, ya tentunya pasien berobat di puskesmas kita selalu tidak membedakan pasien, tapi memang balik lagi kebanyakan pasien merasa dibatasi saat pelayanan BPJS.padahal yang dimaksud pelayanan BPJS itu sesuai idikasi, beda dengan saat membayar umum, BPJS mengutamakan pemeriksaan atau penunjang yang diutamakan.
2. Apakah saat ini komunikasi pegawai puskesmas maupun dokternya sudah baik kepada pasien yang ingin berobat ?	menurut saya untuk cara komunikasi pegawai ke pasien sudah baik,hanya saja memang caranya masing-masing berbeda dan dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien dengan begitu pasien merasa puas dengan kinerja puskesmas karna telah dilayani dengan baik pada saat berobat,dan dalam hal komunikasi pegawi puskesmas terhadap pasien sudah baik selama saya melayani pasien
3. Apakah dalam hal penampilan bagi pegawai dan dokter yang bertugas sangat penting, untuk tindakan kepada pasien ?	Tentu sangat penting untuk melayani penanganan medis atau tindakan pada saat ada psein yang darurat pada saat berobat di puskesmas

**Transkrip Wawancara Dengan Pasien layanan Jaminan BPJS Puskesmas
Cildong**

Pewawancara	Narasumber
1. bagaimana layanan jaminan kesehatan di puskesmas sudah efektifkah atau belum ?	Menurut saya sejauh ini belum efektif dikarenakan bberapa faktor pengahmbat dari pihak puskesmas,perlu ada evaluasi untuk memperbaiki sistem layanan puskesmas
2. Apakah anda puas terhadap pelayanan loket atau administrasi puskesmas ?	Belum,dikareanakan bagian loketnya pegawainya istirahat yang melibihi jam istirahat pihak puskesmas
3. apakah anda puas terhadap pelayanan kedokterannya ?	Pelayanan dokternya cukup baik pada saat menangani saya,sosialiasinya pada psien juga berjlan lancar,mungkin di evaluasi dari fasilitas medis tindakan dokternya pihka puskemas masih belum memadai
4. apakah anda maksimal terhadap pelayanan obat yang telah diberikan oleh Pihak puskesmas ?	Pelayana obat dari poli umum sendiri belum dikatakan efektif, karna ada juga pegawai yang lalai menjelaskan aturan resep minum obat kepada pasien.
5. kendala apa saja saat menggunakan jaminan Kesehatan ?	Kendala sejauh ini mungkin dari aplikasi mobile JKN dikarenakan jarang ada sinyal,seharusnya pihak puskemas adanya wifi untu mnedaftarkan online pada saat berobat.
6. Bagaimana perawat dan dokternya pada saat menangani anda ketanggapannya ?	Perawat pada saat menangani saya ketanggapannya perawat cukup baik pada saat memngedukasi menanyakan keluhan sakit saya, dan tindakan meberikan suntikan vitamin dan dokternya pun cukup baik komunikasinya dengan saya

Lampiran 1

Transkrip Masyarakat Pengguna Layanan Jaminan Kesehatan (BPJS)

Pertanyaan ke 1

Menurut Bapak atau Ibu penerapan layanan Waktu jaminan kesehatan BPJS

Sudah efektifkah atau belum ?

No	Jawaban
1	Belum baik
2	Belum baik
3	Harus antri
4	Belum baik
5	Harus antri
6	Harus antri
7	Jam waktu istirahat melebihi jam operasionalnya
8	Penerapan pelayanannya yang masih belum efektif
9	Pegawai di poli umum yang belum memdahi
10	Harus mendaftarkan online bila ingin berobat, melalui JKN
11	Ribet
12	Belum efisien dalam penerapan BPJSnya
13	Obat yang belum efisien
14	Sejauh ini belum efektif
15	Harus di evaluasi lagi supaya pasien puas dengan pelayanan puskesmas
16	Belum efektif dikarenakan harus menyita waktu dan tenaga
17	Belum baik
18	Sistem operasional pelayanan harus di perbaiki
19	Pelayanan jaminan kesehatan BPJS di evaluasi lagi
20	Harus antri yang lumayan panjang

Pertanyaan ke 2

Kendala apa saja yang Bapak atau Ibu rasakan pada saat menggunakan layanan

Jaminan kesehatan BPJS di Poli umum puskesmas

No	Jawaban
1	Daftar online yang ribet
2	Harus nunggu
3	Layanan obatnya kurang efektif
4	Peralatan medis yang tidak lengkap
5	Kendala pada saat daftar online pgawainya telalu cepat menerangkannya
6	Daftar online memakai mobile JKN
7	Ingin daftar langsung saja biar cepat tanpa harus daftar online
8	Pegawainya yang kurang ramah
9	Belum ada sejauh ini
10	Bagian loket adminitrasi di tambah kalau bisa
11	Pelayanan ajminan kesehatan di prioritaskan darp ada yang mandiri berobatnya
12	Sejauh ini saya belum ada kendala
13	Baik baik saja
14	Pegawainya mengimbau cara memakai apalikasi Pcare pada saat daftar online
15	Harus antri
16	Pelayanan yang belum optimal
17	Belum ada kendala
18	Pegawai yang harus di tambahkan pada saat melayani
19	Di hari biasa dan hari libur pelayanannya berbeda
20	Sejauh ini masih cukup efektif

SURAT JAWABAN PIHAK PUSKESMAS



PEMERINTAH KOTA DEPOK
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS CILODONG

Jl. Boulevard, Perum GDC, Kel. Jatimulya, Kec. Cilodong, Kota Depok 16413
Telp. (021) 8791 8703 Email: upt.puskesmascilodong@yahoo.com

Cilodong, 21 Juli 2022

Kepada

Nomor : 440 / 462 - Cld Yth. Universitas Nasional
Lampiran : - Fakultas FISIP
Perihal : Jawaban Surat Ijin Penelitian di-
Tempat

Menindaklanjuti surat dari Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Politik prodi Administrasi Publik Nomor : 621/WD/VI/2022. Perihal Penelitian tentang Pelayanan Poli Umum bagi Pemegang Jaminan kesehatan di Puskesmas Cilodong.

Dengan ini kami bersedia mengizinkan mahasiswa FISIP Universitas Nasional yang bernama Rudi Cahyono Putro untuk melakukan penelitian di UPTD Puskesmas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

KEPALA UPTD PUSKESMAS CILODONG



NIP. 19820415 201101 2 006

DOKUMENTASI FOTO PUSKESMAS CILODONG

Gambar Puskesmas Cilodong



Gambar Loker pendaftaran Puskesmas



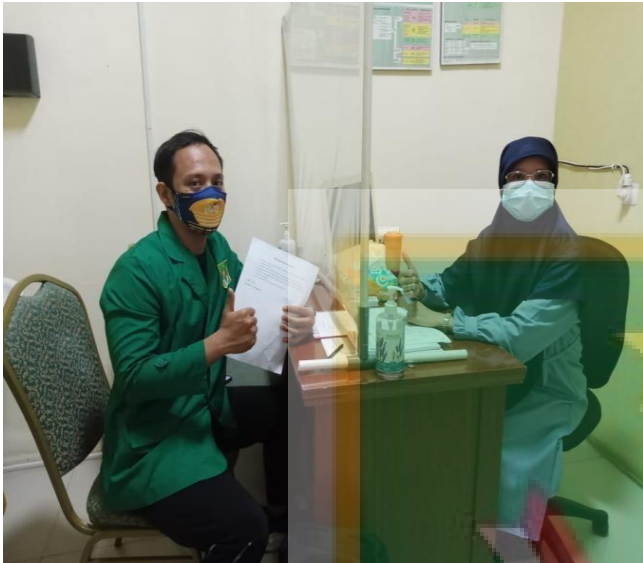
Pasien mendaftar dan mengambil obat



Pasien ketika mengantri di depan Loker Puskesmas



DOKUMENTASI DENGAN PEGAWAI PUSKESMAS



ALUR PELAYANAN PASIEN PUSEMAS CILODONG KOTA DEPOK



HASIL TURNITIN

