

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abidin, Said Zainal. (2002). *Kebijakan Publik* . Jakarta: Pancur Siwah
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Penelitian*.
Jakarta: Rineka Cipta
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Cetakan Kedua. Jakarta :
Penerbit Rineka Cipta.
- Dunn, William N. (2002). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada
- Dwijowijoto, Ryant Nugroho.(2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi,
dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Faisal, Sanapiah. (2008). *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Raja
Grafindo Persada
- Gasperz, Vincent. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia
Pustaka Utama
- Griffith, (2009). *Aspek-aspek Kepuasan Pasien*. Jakarta: Swara Medika
- Herdiansyah, Haris. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*.
Jakarta Selatan: Salemba Humanika
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan
Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga
- Kasmir. S.E M.M (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT
Raja Grafindo Persada

- Moenir, H.A.S.(2001).*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muninjaya, A.A. Gde. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran EGC
- Nugroho, Riant. (2012). *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Saranga, Ester. (2000). *Analisis Efisiensi Proses Lyananan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006).*Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. (2005). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Suharto. (2004). *Angka Kemiskinan Dalam Kajian Kemiskinan Partisipatoris*. Jakarta: Smeru
- Usman, Nurdin. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Vincent Gaspersz. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Dokumen :

- Depkes RI. (2009). *Standar Pelayanan Rumah Sakit*, Dirjen Yanmed. Jakarta : Depkes RI
- Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2012 Tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2013 Tentang
Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan
Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan
Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem
Jaminan Sosial Nasional

Internet :

<http://dedebagan.blogspot.co.id/2014/12/proposal-skripsi-kualitas-pelayan.html>

http://www.slideshare.net/Abuwa_Maulidya/implementasi-bpjs-kesehatan-dalam-penyelenggaraan-program-jaminan-kesehatan-nasional

<https://books.google.co.id/books>

Indrawanto, Fery K. 2012. *Pengertian Kebijakan Pemerintah.*

<http://prasko.com/2012/04/pengertian-kebijakan-pemerintah.html>

Novayanti, 2013. *Implementasi Program Jaminan Kesehatan Gratis Daerah Di*

Puskesmas Sumbang Kecamatan Curio Enrekang. Skripsi. Universitas

Hasanuddin. www.pdfsharp.com

DATA RESPONDEN

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan
1.	Dr. Lily Syafitri Lubis	39 tahun	Perempuan	Kepala Puskesmas	S1 Kedokteran
2.	Marina Liliani AM. Keb	36 tahun	Perempuan	Bikord Inventaris	DIII Kebidanan
3.	Leli Kiki Winda Sari	29 tahun	Perempuan	BPJS	DIII Kebidanan
4.	Zuhairah AM.Keb	29 tahun	Perempuan	Kontrak	DIII Kebidanan
5.	Irma Hadihni Putri	31 tahun	Perempuan	PTT	DIII Kebidanan
6.	Nurhasanah Rambe	29 tahun	Perempuan	Kontrak	DIII Kebidanan
7.	Priska Ekawati	29 tahun	Perempuan	Kontrak	DIII Kebidanan
8.	Wuryani AM. Keb	27 tahun	Perempuan	Kontrak	DIII Kebidanan
9.	Irmayani Siregar	37 tahun	Perempuan	Kesling Promkes	SPK
10.	Dewi Cahaya	23 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	SMA
11.	Tukiran	29 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	SD
12.	Nanda Nirwana	26 tahun	Perempuan	Wiraswasta	S1 Ekonomi
13.	Nurasiah	39 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	SMP
14.	Agus Suprianto	42 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	SMA

PEDOMAN PERTANYAAN WAWANCARA

Pengukuran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Teori yang di kemukakan oleh

Parasuraman dkk (Dalam Tjiptono 2005:132-133):

6. *Responsiveness* (cepat tanggap)
 - a. Bagaimana kemudahan menghubungi petugas Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba?
 - b. Bagaimana kemauan petugas Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba untuk memberikan pertolongan kepada pasien?

7. *Reliability* (kehandalan)
 - a. Bagaimana kemampuan tenaga medis Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba dalam pelayanan medis?
 - b. Apakah pelayanan medis Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan?

8. *Assurance* (jaminan)
 - a. Bagaimana pengetahuan petugas medis Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba dalam menganalisis kondisi penyakit pasien?
 - b. Apakah petugas Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba memiliki kemampuan dalam melakukan dan memberikan rasa aman terhadap keluhan-keluhan yang dikhawatirkan pasien?

9. *Emphaty* (empati)
 - a. Bagaimana kepedulian petugas Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba terhadap pasien?
 - b. Bagaimana perhatian petugas Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba terhadap pasien?

10. *Tangible* (berwujud)

- a. Bagaimana penampilan fisik bangunan Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba?
- b. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba?
- c. Bagaimana ketersediaan sarana yang diperlukan oleh tenaga medis Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba dalam memberikan pelayanan kepada pasien?



PERTANYAAN WAWANCARA

*Pengukuran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Teori yang di kemukakan oleh
Parasuraman dkk (Dalam Tjiptono 2005:132-133):*

A. Kepala Puskesmas

1. Responsiveness (cepat tanggap)

- a. Bagaimana waktu kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan, apakah dapat terlaksana cepat dan tepat?
- b. Bagaimana kesediaan petugas dalam mendengarkan keluhan dari para pasien?
- c. Menurut pandangan Anda, apakah petugas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik dan benar?

2. Reliability (kehandalan)

- a. Menurut Anda apakah puskesmas telah menjalankan prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan khususnya untuk para peserta BPJS kesehatan?
- b. Menurut Anda apakah keakuratan penanganan administrasi / catatan/ dokumen puskesmas sudah baik?

3. *Assurance* (jaminan)

- a. Menurut Anda apakah kemampuan petugas medis meyakinkan dan dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk para pasien?
- b. Apakah setiap petugas mengetahui prosedur pendaftaran bagi peserta BPJS kesehatan?
- c. Apakah petugas puskesmas selalu menampilkan senyuman pada para pengunjung yang datang?

4. *Emphaty* (empati)

- a. Sebagai kepala puskesmas apakah Anda selalu mengetahui jika adanya keluhan dari pasien khususnya peserta BPJS terhadap pelayanan yang diberikan?
- b. Menurut Anda bagaimana keramahan para petugas dalam memberikan pelayanan?

5. *Tangible* (berwujud)

- a. Menurut Anda apakah puskesmas memiliki gedung atau lingkungan yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi?
- b. Apakah puskesmas memiliki peralatan kesehatan yang memadai?

B. Petugas

1. Responsiveness (cepat tanggap)

- a.* Menurut pandangan Anda, apakah petugas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik dan benar?
- b.* Bagaimana cara Anda menanggapi dan mendengarkan keluhan dari para pasien?
- c.* Hal apa yang memotivasi Anda untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien khususnya kepada peserta BPJS kesehatan?

2. Reliability (kehandalan)

- a.* Menurut Anda apakah puskesmas telah menjalankan prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan khususnya untuk para peserta BPJS kesehatan?
- b.* Menurut Anda, apakah waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan?
- c.* Bagaimana penanganan administrasi / pencatatan di puskesmas, apakah sudah baik?

3. Assurance (jaminan)

- a.* Apakah Anda mengetahui prosedur pendaftaran bagi peserta BPJS kesehatan?
- b.* Menurut Anda bagaimana keramahan petugas lain terhadap para pengunjung yang datang?

4. *Emphaty* (empati)

- a. Apakah Anda selalu dapat memahami akan kebutuhan para pasien?
- b. Menurut Anda apakah setiap para petugas dapat menanggapi keluhan para pasien dengan baik?
- c. Jika terjadi kesalahan, apakah Anda dan petugas lainnya bersedia meminta maaf dan mencari solusinya?

5. *Tangible* (berwujud)

- a. Menurut Anda apakah puskesmas memiliki gedung atau lingkungan yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi?
- b. Apakah puskesmas memiliki peralatan kesehatan yang memadai?

C. Pasien atau Pengunjung

1. *Responsiveness* (cepat tanggap)

- a. Apakah pelaksanaan pelayanan yang Anda terima terlaksana cepat dan tepat?
- b. Bagaimana menurut Anda dengan cara petugas menanggapi dan mendengarkan keluhan dari para pasien?
- c. Menurut penglihatan dan pengalaman Anda, apakah petugas memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan baik dan benar?

2. *Reliability* (kehandalan)

- a. Menurut Anda, apakah waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan?
- b. Sebagai pasien, bagaimana pendapat Anda mengenai cara pendataan di puskesmas ini?

3. *Assurance* (jaminan)

- a. Menurut Anda apakah kemampuan petugas medis dapat dipercaya dan meyakinkan dalam memberikan pelayanan kesehatan?
- b. Apakah Anda dapat merasakan kenyamanan dan keamanan selama berhubungan dengan pihak puskesmas?
- c. Menurut Anda bagaimana keramahan petugasterhadap para pengunjung yang datang?

4. *Emphaty* (empati)

- a. Menurut Anda bagaimana keramahan dari para petugas dalam memberikan pelayanan?
- b. Menurut Anda apakah setiap para petugas dapat menanggapi keluhan para pasien dengan baik?

5. *Tangible* (berwujud)

- a. Menurut Anda apakah puskesmas memiliki gedung atau lingkungan yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi?
- b. Apakah puskesmas memiliki peralatan kesehatan yang memadai?
- c. Bagaimana menurut Anda mengenai sarana di puskesmas ini?

DOKUMENTASI LAPANGAN



Gambar Depan Lokasi atau Bangunan Puskesmas Aek Torop / Batu Kecamatan Torgamba



Gambar Penulis Bersama Kepala dan Salah Satu Petugas Puskesmas Aek Torop / Batu Kecamatan Torgamba



Gambar Penulis dengan Beberapa Petugas Puskesmas di Tempat Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba



Gambar Proses Wawancara Penulis Dengan Para Petugas Di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba



Gambar Penulis Dengan Kepala Puskesmas Dan Beberapa Petugas Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba



Gambar Kepala Puskesmas dan Para Petugas Puskesmas Aek Torop / Batu Kecamatan Torgamba