



**EVALUASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN
RAWAT INAP**

(Studi Pada Puskesmas Kota Ende)

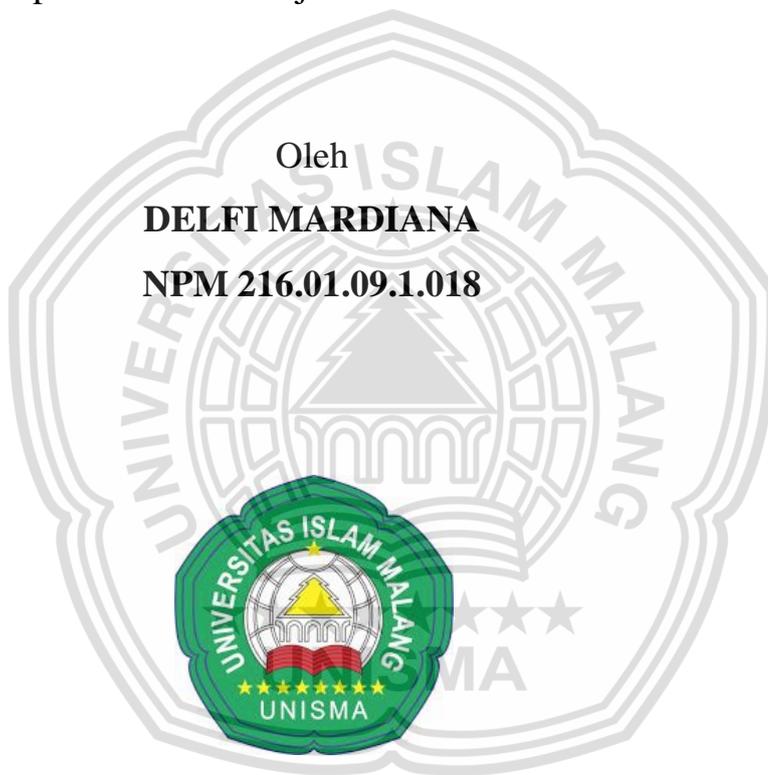
SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

DELFI MARDIANA

NPM 216.01.09.1.018



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
MALANG
2021**

ABSTRAK

Delfi Mardiana, 2021, Npm 216.01.09.1.018, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap (Studi Pada Puskesmas Kota Ende), Dosen Pembimbing I: Dr. Nurul Umi Ati, M.AP, Dosen Pembimbing II: Suyeno, S.Sos., M.AP.

Kesehatan adalah hak asasi manusia dan investasi bagi masyarakat dan bangsa, bahkan semua warga Negara berhak atas kesehatan termasuk masyarakat miskin. Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat untuk itu, diselenggarakannya pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan untuk membangun dan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia yang dimulai sejak 1 Januari Tahun 2014 telah memberikan andil yang besar terhadap reformasi system pelayanan dan pembiayaan kesehatan di Indonesia. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang, JKN diharapkan secara bertahap dapat menjadi tulang punggung untuk mencapai *Universal Health Coverage* di Tahun 2019. Hingga saat ini telah banyak dilakukan berbagai penelitian yang bertujuan mengevaluasi program JKN yang diharapkan dapat memberi masukan dalam upaya perbaikan kedepan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap Program JKN di Puskesmas Kota Ende. Jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan, sedangkan data sekunder bersumber dari data Puskesmas Kota Ende, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Peneliti menggunakan Prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/M.Pan/ 7/ 2003 yang dijadikan peneliti sebagai indikator keberhasilan yang digunakan oleh peneliti dalam mengevaluasi kebijakan program JKN dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pasien rawat inap.

Dari seluruh indikator, hasil penelitian menunjukkan bahwasannya pelayanan administrasi peserta JKN rawat inap di Puskesmas Kota Ende, dimana pada kepuasan pelayanan kesehatan cukup baik. Namun kendala seperti lama mengantri, dan prosedur berbelit-belit masih menjadi keluhan utama oleh pasien di Puskesmas Kota Ende. Sehingga hasil penelitian yang ditemukan peneliti adalah perlunya perbaikan dari pihak puskesmas kota ende dan dari pihak BPJS itu sendiri guna memuaskan harapan masyarakat mengenai sistem pelayanan \an terkhususnya pelayanan administrasi pasien rawat inap program JKN.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Pasien JKN, Puskesmas Kota Ende.

ABSTRACT

Delfi Mardiana, 2021, Npm 216.01.09.1.018, State Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Evaluation of the Nasional Health Insurance (JKN) Program in Providing Inpatient Administration Services (Studies at PuskesmasEnde City), Advisor I: Dr. Nurul Umi Ati, M.AP, Supervisor II: Suyeno, S.Sos.,M.AP

Health is a human right and an investment for society and the nation, even all citizens have the right to health, including the poor. Health has become a basic need for the community for that, the implementation of comprehensive and sustainable health development, with the aim of building and increasing awareness, willingness and ability to live a healthy life for everyone in order to realize the highest public health status.

The National Health Insurance (JKN) in Indonesia, which began on January 1, 2014, has contributed greatly to the reform of the health care and financing system in Indonesia. As mandated by the law, JKN is expected to gradually become the backbone to achieve Universal Health Coverage in 2019. Until now, various studies have been carried out aimed at evaluating the JKN program which is expected to provide input in future improvement efforts.

The purpose of this study was to evaluate the JKN Program inpatient Administration Services at the Ende City Community Health Center. The type of data consists of primary data obtained through interviews and direct observation in the field, while secondary data comes from data from the Ende City Health Center, documents, regulations relating to the problems to be studied. Researchers used the principles of public services according to MENPAN No.63 / KEP / M.Pan / 7/2003 which were used as indicators of success used by researchers in evaluating the JKN program policies in providing administrative services to inpatients.

Of all the indicators, the results of the study show that the administrative services for inpatient JKN participants at the Ende City Health Center, where the health service satisfaction is quite good. However, obstacles such as long queues, and convoluted procedures are still the main complaints by patients at the Ende City Community Health Center. So that the research result found by the researcher is the need for improvement from the ende city health center and from the BPJS itself in order to satisfy the expectations of the community regarding the service system, especially the JKN program inpatient administration services.

Keywords: Administrative Services, JKN Patients, Puskesmas Ende City

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara berkembang yang membutuhkan perbaikan disegala bidang, misalnya: Bidang ekonomi, pendidikan, sosial budaya, dan terutama bidang kesehatan karena kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang mutlak dipenuhi, sebelum memenuhi kebutuhan yang lain. Perbaikan di bidang kesehatan ini meliputi: segi pelayanan, tenaga kesehatan dan fasilitas yang memadai.

Kesehatan adalah hak asasi manusia dan investasi bagi masyarakat dan bangsa, bahkan semua warga negara berhak atas kesehatan termasuk masyarakat miskin. Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat untuk itu, diselenggarakannya pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan untuk membangun dan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Kesenambungan dan keberhasilan pembangunan ditentukan oleh tersedianya pedoman penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Penyelenggara pembangunan kesehatan di Indonesia berpedoman pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yaitu suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung dengan tujuan agar tercapai derajat kesehatan yang

setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum seperti diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (Yusri (2009:1). Menurut Undang-Undang Dasar 1945 pasal 5 dan Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan. Karena itu setiap individu berhak mendapatkan pelayanan kesehatannya. Pemerintah dalam hal ini yang bertanggung jawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi masyarakatnya, termasuk masyarakat miskin dan tidak mampu. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat 3 “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah Puskesmas. Fasilitas pelayanan kesehatan ini merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat dalam membina peran serta untuk menjamin akses penduduk miskin terdapat pelayanan kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945, pemerintah telah berupaya untuk mengatasi hambatan dan kendala tersebut melalui pelaksanaan kebijakan program jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat miskin. Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 pada tanggal 19 Oktober 2004 tentang sistem

jaminan sosial nasional (SJSN) memberikan landasan hukum terhadap kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, khususnya mengenai jaminan sosial. Jaminan sosial yang dimaksud UU SJSN adalah perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak dan meningkatkan martabat hidupnya. Berdasarkan UU tersebut maka negara juga berkewajiban memberikan jaminan kesehatan kepada setiap penduduk agar mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang merata yang adil dengan mutu yang terjamin dan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Selanjutnya, sebagai penyempurnaan dari UU SJSN No. 40 Tahun 2004 yang kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) yang resmi beroperasi pada 1 Januari 2014 sehingga Jaminan Sosial saat ini akan diselenggarakan oleh BPJS kesehatan sebagai transformasi dari PT. Askes (Persero).

Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh Jaminan Kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata. Jaminan Kesehatan Nasional menjamin pelayanan kesehatan secara menyeluruh, mulai dari peningkatan kesehatan (promotif), Pencegahan sakit (preventif), pengobatan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), termasuk obat-obatan dan bahan medis habis pakai. Prosedur pelayanan diberlakukan dengan peserta wajib mematuhi. Jaminan pelayanan kesehatan berlaku diseluruh wilayah indonesia dan pelayanan medis berlaku sama

untuk seluruh penduduk Indonesia. Khusus untuk pelayanan rawat inap, terdapat perbedaan manfaat akomodasi, akomodasi dibedakan atas 3 kelas perawatan (kelas 1, kelas 2, dan kelas 3) sesuai dengan besar iuran JKN yang dibayarkan. Hadirnya badan penyelenggara nasional menjadi sebuah harapan baru bagi masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang akan diberikan. Kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan pasien, adalah jika jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika jasa yang diterima tidak sesuai dari apa yang diharapkan.

Namun dalam implementasinya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terdapat beberapa permasalahan mengenai segi pelayanan. Berbagai keluhan pasien JKN selalu mengisi berita di televisi maupun media cetak, seperti berita yang memuat cerita Retno (38) yang mengatakan bahwa ia sebagai pasien JKN merasa di anak tirikan atau dengan maksud lain dibedakan dengan pasien umum dalam memperoleh pelayanan kesehatan di rumah sakit. Selain itu, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) banyak menerima keluhan dari peserta terkait pelayanan obat yang masih belum sempurna. Ketidaktersediaan obat mengharuskan pasien atau peserta JKN mengeluarkan biaya tambahan. Selanjutnya berita yang tidak jauh berbeda dari kasus Retno (38) adalah Siti Juliantari yang mengatakan saat ini masih terjadi praktek diskriminasi terhadap peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS). Terlebih menurutnya, masyarakat yang menggunakan BPJS sering dinomorduakan. Keadaan seperti ini sangat tidak sesuai dengan Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan

Menteri Pendayagunaan atau Menpan Nomor 63/2003 salah satunya yaitu kesamaan hak, dalam arti tidak deskriminatif atau tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

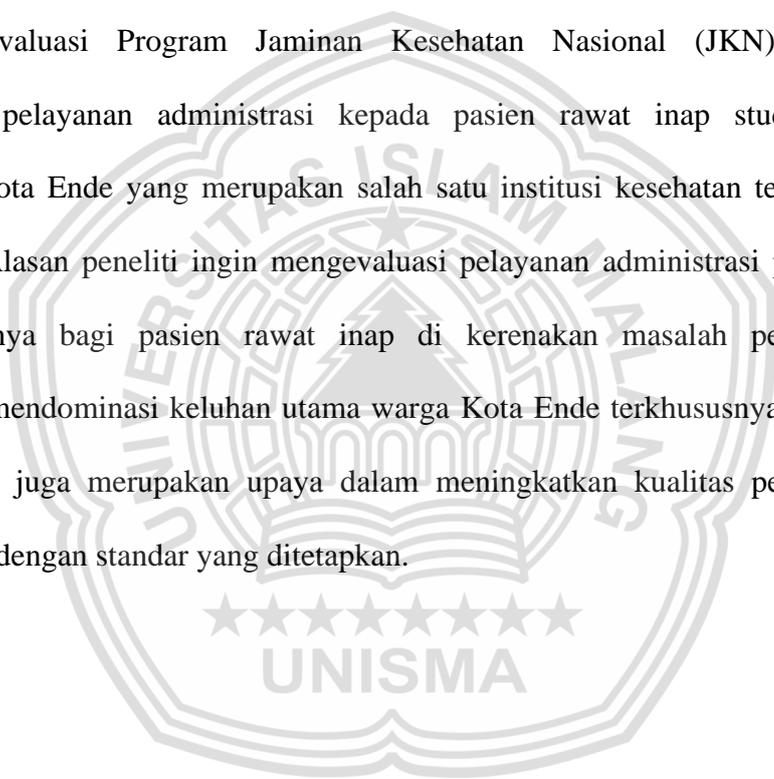
Selanjutnya mengenai JKN di Kota Ende, sejak dilaksanakannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tahun 2014, terdapat beberapa permasalahan yang dialami warga Kota Ende. Aspek administrasi mendominasi keluhan utama peserta JKN, disebabkan kebijakan program JKN yang mengharuskan alur pelayanan berjenjang dalam artian sebelum ke rumah sakit, peserta wajib terlebih dulu ke Faskes tingkat pertama, yaitu Puskesmas. Sebelumnya, Forum Masyarakat Peduli Kesehatan FMPK membuka sejumlah pos pengaduan di beberapa wilayah. Pos ini mendapatkan aduan sebanyak 86 aduan, dan 49 aduan (57 persen) khusus terkait kesehatan. Dari jumlah itu, 20 di antaranya merupakan aduan terkait administrasi. Selain itu, sebanyak 13 aduan terkait diskriminasi bagi pasien. Dikatakan, pasien mengalami penambahan biaya, kamar penuh, pelayanan perawatan yang berbeda, membayar obat, naik kelas, dan hilangnya rekam medis. Diketahui prosedur administrasi masih rumit dan berbelit-belit. Banyak warga yang mengeluhkan persyaratan mengenai kelengkapan tambahan pengurusan SEP (Surat Eligibilitas Peserta), surat rujukan fotokopi KTP dan KK seperti saat pasien akan menjalani pemeriksaan laboratorium dan pengambilan obat ke apotek. Menurut sebagian warga pengguna JKN baiknya menggunakan kartu JKN dan KIS sudah cukup dalam melengkapi proses administrasi. KIS adalah Kartu Indonesia Sehat yang awalnya ditujukan bagi kalangan tidak mampu yang terkadang tidak jelas kartu identitasnya, seperti pengemis dan gelandangan.

Namun pada akhirnya, diputuskan mulai tahun 2015, KIS adalah kartu keanggotaan bagi semua anggota yang terdaftar di program JKN dari BPJS kesehatan. Dari masalah tersebut sangat jelas bahwa pelayanan administrasi program JKN juga tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik No.63/KEP/M.Pan/7/2003 yang salah satunya yaitu kesederhanaan, maksudnya adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Sebagai salah satu Puskesmas terbaik di Kota Ende dan merupakan puskesmas yang telah bekerjasama dengan BPJS, Puskesmas Kota Ende adalah salah satu instalasi pelayanan kesehatan yang beroperasi dan telah Terakreditasi Dasar oleh Komisi Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Dasar. Sertifikat Akreditasi Nomor : DM.01.01/KAFKTP/243/2018 No. Register Pusk : P.5311032201 dan juga telah mendapatkan izin dari Bupati Ende. Puskesmas Kota Ende berlokasi di Jalan Kokos Raya Perumnas Ende dengan Kode Pos 85316. Lokasi yang begitu strategis dan berada tak jauh dari RSUD Kota Ende. Diketahui jika ingin melakukan pengobatan ke rumah sakit, bagi peserta JKN harus terlebih dahulu melakukan pemeriksaan di puskesmas tempat peserta JKN mendaftarkan diri. Mengenai masalah yang dibahas sebelumnya tentang pelayanan administrasi yang begitu berbelit-belit tentu juga dirasakan pasien JKN yang menjalankan perawatan di Puskesmas Kota Ende. Hal-hal seperti ini juga bisa dikatakan sebagai faktor penghambat proses penyembuhan diri bagi pasien jika tidak di tangani secara cepat. Menurut Tjahjono (2007:7) keselamatan pasien merupakan upaya yang harus diutamakan dalam penyediaan pelayanan

kesehatan. Peran puskesmas sendiri sebagai fasilitas kesehatan di era JKN adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Sesuai dengan Puskesmas Kota Ende yang berfokus kepada kepentingan pasien dalam memberikan layanan kesehatan prima melampaui harapan.

Dari permasalahan yang sudah dijabarkan diatas, untuk itulah peneliti ingin mengevaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pasien rawat inap studi pada Puskesmas Kota Ende yang merupakan salah satu institusi kesehatan terbaik di Kota Ende. Alasan peneliti ingin mengevaluasi pelayanan administrasi program JKN khususnya bagi pasien rawat inap di keretakan masalah pelayanan administrasi mendominasi keluhan utama warga Kota Ende terkhususnya peserta JKN. Hal ini juga merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan standar yang ditetapkan.



B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan administrasi program JKN kepada pasien rawat inap di Puskesmas Kota Ende ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi program JKN kepada pasien rawat inap di Puskesmas Kota Ende ?
3. Bagaimana solusi dari permasalahan yang ada dalam pelayanan administrasi program JKN kepada pasien rawat inap ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi program JKN kepada pasien rawat inap di Puskesmas Kota Ende Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi program JKN kepada pasien rawat inap di Puskesmas Kota Ende.
2. Untuk mencari Solusi yang tepat mengenai permasalahan-permasalahan yang ditemukan pada pelaksanaan pelayanan administrasi program JKN kepada pasien rawat inap di tempat peneliti melakukan penelitian yaitu di Puskesmas Kota Ende.
3. Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan bagi program JKN khususnya bagian pelayanan administrasi kepada pasien rawat inap.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademik

Kegunaan akademik dalam penelitian ini adalah sebagai referensi bagi pihak-pihak akademisi, mahasiswa serta orang-orang yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kota Ende.

2. Manfaat praktis

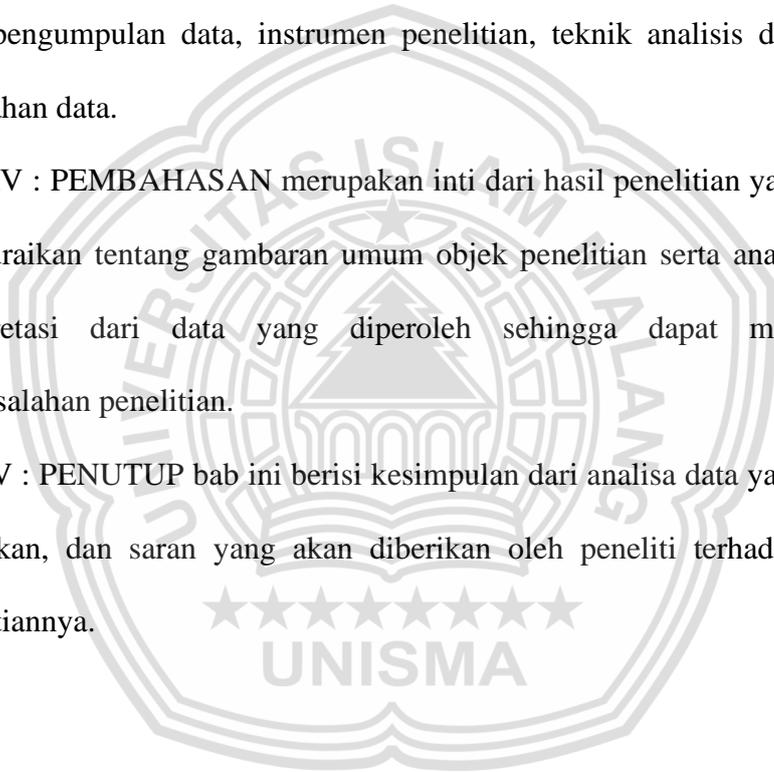
Manfaat praktis dari penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kota Ende dan diharapkan melalui penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan administrasi kepada pasien rawat inap program JKN.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaah penelitian. Dalam proposal skripsi ini, sistematika pembahasan terdiri atas 3 (tiga) bab, masing-masing uraian secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. BAB I : PENDAHULUAN yang merupakan gambaran umum isi penelitian yang terdiri dari Latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA yang berisi teori yang berhubungan dengan penelitiannya. Seperti teori tentang administrasi publik, pelayanan publik, kebijakan publik, evaluasi, tinjauan umum mengenai JKN beserta sistem pelayanan administrasi JKN, dan kerangka pemikiran.
3. BAB III : METODE PENELITIAN yang berisi pendekatan dan jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, dan keabsahan data.
4. BAB IV : PEMBAHASAN merupakan inti dari hasil penelitian yang akan menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian serta analisa dan interpretasi dari data yang diperoleh sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian.
5. BAB V : PENUTUP bab ini berisi kesimpulan dari analisa data yang telah dilakukan, dan saran yang akan diberikan oleh peneliti terhadap hasil penelitiannya.



BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Evaluasi Program JKN Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap (Studi Pada Puskesmas Kota Ende) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pelayanan administrasi bagi pasien program JKN di Puskesmas Kota Ende terbilang belum optimal. Dari hasil penelitian menunjukkan masih banyaknya keluhan mengenai proses pelayanan administrasi yang dirasa begitu berbelit-belit. Kebijakan BPJS mengenai prosedur pelayanan administrasi kepada pasien rawat inap diharap bisa lebih disederhanakan terlebih bagi pasien JKN yang ingin mendapatkan fasilitas rujukan. Kelengkapan administrasi sebagai syarat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dirasa terlalu berlebihan. Untuk pelayanan administrasi pasien JKN rawat inap di Puskesmas Kota Ende juga masih banyak keluhan mengenai loket yang dibidang masih kurang cukup untuk melayani para pengunjung Puskesmas Kota Ende yang menyebabkan antrian menjadi lama. Dari beberapa indikator prinsip pelayanan publik yang mendapat nilai cukup baik di Puskesmas Kota Ende dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pasien JKN rawat inap, yakni: dari segi kejelasan, akurasi, tanggung jawab, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan. Namun ada pula indikator dari prinsip pelayanan

publik yang masih mendapatkan nilai minus atas pelayanan administrasi pasien JKN rawat inap di Puskesmas Kota Ende seperti: Kesederhanaan prosedur pelayanan, kepastian waktu, keamanan, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses yang masih perlu mendapatkan perhatian dari pihak puskesmas maupun dari pihak BPJS kesehatan.

- b. Dari segi faktor kepegawaian, bagi sebagian orang menganggap pelayanannya sudah cukup baik, meskipun masih ada yang menilai kurang ramahnya pegawai saat melayani para pengunjung Puskesmas Kota Ende. Selanjutnya, kurangnya tenaga kerja profesional di Puskesmas Kota Ende juga menjadi hambatan tersendiri dalam pelayanan administrasi kepada pasien JKN di Puskesmas Kota Ende. Banyaknya jumlah pegawai di suatu organisasi tidak menjamin memberikan suatu pengaruh positif terhadap implementasi dari sebuah strategi. Namun dilain sisi kurangnya jumlah pegawai di suatu organisasi juga dapat menyebabkan terhambatnya pelayanan publik. Jadi dalam melaksanakan pelayanan publik diperlukan jumlah pegawai sesuai dengan pelayanan publik.
- c. Mengenai sarana dan prasarana untuk sekelas puskesmas yang berdiri di Kota Ende, bagi peneliti masih belum cukup untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kota Ende.
- d. Kurangnya sosialisai kepada Masyarakat. Sosialisasi merupakan hal yang penting untuk memberi informasi kepada masyarakat tentang bagaimana tata cara pengurusan atau pembuatan kartu peserta BPJS dan prosedur yang harus dilakukan oleh peserta JKN jika ingin mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan program-program BPJS menjadi hambatan tersendiri dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Dengan demikian, hal ini menyebabkan masyarakat kurang mengetahui informasi tentang pelayanan yang diberikan.

- e. Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai kelengkapan berkas administrasi yang sebenarnya sangat penting demi kelancaran pengurusan suatu pelayanan. Kelengkapan berkas tersebut dimaksudkan sebagai penunjang agar pelayanan publik dapat dilakukan dengan waktu yang singkat. Namun, kenyataan di lapangan, banyak ditemui masyarakat yang tidak mengetahui arti pentingnya kelengkapan data berkas, seperti yang sering terjadi adalah masyarakat yang kehilangan KTP. Hal ini dapat membuat pelayanan yang diberikan terganggu, karena pegawai harus mencari Nomor Induk KTP (NIK) melalui proses komputerisasi terlebih dahulu untuk kemudian melakukan kelengkapan data administrasi ke komputer.

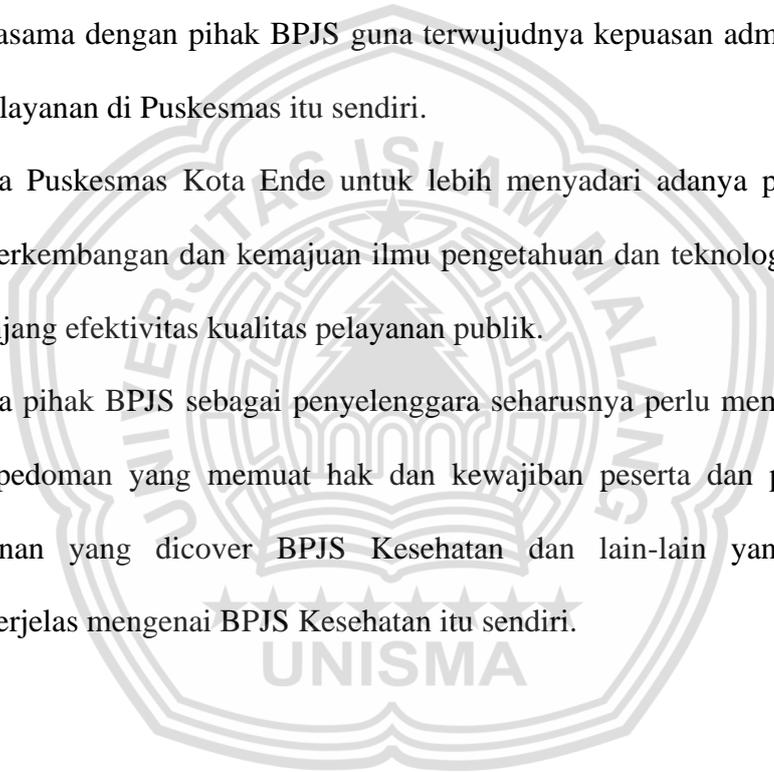
B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi yaitu:

1. Bagi Puskesmas Kota Ende disarankan untuk lebih meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kenyamanan pasien selama proses berlangsungnya pelayanan administrasi, misalnya kursi tunggu yang juga dikeluhkan sebagian pasien karna yang masih banyaknya pasien yang harus berdiri menunggu panggilan karena

keterbatasan kursi, begitu pula untuk loket penerimaan pasien sebaiknya dibuka lebih dari dua loket.

2. Kepada pihak Puskesmas Kota Ende perlu memberikan perhatian pada beberapa unsur kualitas jasa pelayanan administrasi yang dianggap sebagian pasien masih belum optimal seperti keramahan pegawai.
3. Pihak Puskesmas Kota Ende seharusnya saling berkolaborasi atau bekerjasama dengan pihak BPJS guna terwujudnya kepuasan administrasi dan pelayanan di Puskesmas itu sendiri.
4. Kepada Puskesmas Kota Ende untuk lebih menyadari adanya pengaruh kuat perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menunjang efektivitas kualitas pelayanan publik.
5. Kepada pihak BPJS sebagai penyelenggara seharusnya perlu memberikan buku pedoman yang memuat hak dan kewajiban peserta dan prosedur pelayanan yang dicover BPJS Kesehatan dan lain-lain yang lebih memperjelas mengenai BPJS Kesehatan itu sendiri.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Adiya, Atep. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Christopher Lovelock. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia
- Cresweel, John. 2013. *Research Design (pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John. 2008. *Education Research: Planing, Conducting and Evaluating Qualitative & Quantitative Approaches*. London: Sage Publications
- Cresweel, John. 2014. *Research Design (pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell, John. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar
- Creswell, John. 2009. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Newbury Park: Sage Publications
- Creswell, John. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dunn, William N. 2002. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gay. 2006. *Educational Research (Competencies For Analysis And Applications)*. USA: Pearson
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiansyah, Haris. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Hadi, Nor. 2011. *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava media
- Kolcaba, Katherine. 2003. *Comfort Theory And Practice: A Vision For Holistic Health care And Research*: New York: Spinger Publishing Company.
- Lester, James P. and Joseph Stewart. 2000. *Publik Policy: An Evolutionary Approach*. Australia: Scott, Foreman and Company
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Yayasan Penerbit Administrasi
- Moenir. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- Moenir.1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.Jakarta: Bumi Aksara. Hal 13-18
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nugroho, Riant. 2011. *Publik Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Meanajemen Kebijakan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Pasolong, Harbani. 2008. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Alfabeta
- Ratminto, Atik, Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Syafei, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pemikiran George Edwards*. Yogyakarta: Lukman Offset & Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia
- Wibawa, Samudera. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Manajemen PT. Raja Grafindo Persada
- Winarno, Budi. 2002. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Winarno, Budi. 2007. *Teori dan Proses Edisi Revisi*. Yogyakarta: Media Prsindo

Wirawan. 2012. *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada

B. Dokumentasi

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 5

Undang-Undang Dasar 1945 Nomor 36 tahun 2009 Ayat 2 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Dasar Pasal 1945 28 H Ayat 1 dan Pasal 34 Ayat 1 Tentang Pelayanan Kesehatan

Undang-Undang No. 40 tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial Nasional Undang-Undang No. 17 SJSN 2004 Undang-Undang No. 24 tahun 2011 Tentang Jaminan Sosial tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan

Perpres RI tahun 2003 Tentang Jaminan Kesehatan Pasal 1 Ayat 1 dan Pasal 1 Ayat 2

Perpres No. 12 tahun 2013 pasal 20 ayat 1 Tentang Manfaat Jaminan Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 28 tahun 2014 Tentang Hak dan Kewajiban Pasien.

C. Skripsi

Penelitian terdahulu, Imelda dan Nahrisah. 2015. Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dirumah Sakit Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Pemerintah (RSUP) Adam Malik Medan (studi perbandingan antara pasien umum dan pasien BPJS).

Tagunar, Fasta Agustia Ruli (2016). Pelaksanaan Program JKN Di Kota Malang (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang).

Randi Mase Bustami (2016) “Kualitas Pelayanan Puskesmas Rawat Inap Katibung Kabupaten Lampung Selatan Kepada Peserta Program JKN Dalam Pelayanan Kesehatan Tingkat Dasar.

D. Internet

https://www.academia.edu/9762354/Konsep_Administrasi_Rumah_Sakit (Di akses pada tanggal 09/05/2016)

<http://lely2790ueu.blogspot.co.id/2015/12/prosedur-pelayanan-administrasi-rumah.html> (Di akses pada tanggal 09/05/2016)

