

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Wiwik, 2018. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo

### Jurnal :

Anggriani, S W. 2016. *Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol 5 No 2

Dewi, K I L. Yulianthini, N N. Telagawathi, N L W S. 2019. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan Di Kota Singaraja*. Bisma: Jurnal Manajemen. Vol 5 No 2

Dinillah, K. Hermawan, D. Munjin, R A. 2019. *Kualiatas Pelayanan Pembuatan KTP-Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bogor*. Administratie: Jurnal Administrasi Publik. Vol 2 No 1

Munispa, S. Amri, C. Rahmawati, R. 2016. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ciawi Kabupaten Bogor*. Jurnal Governansi. Vol 2 No 2

Muttaqin, M N. Indah, B. Rahmawati. Citrawati, D. Pebiana, A. Ahmad, N H. Maulana, H. Rahmayanti, D. Nuryatman, D. Sandroto, S P S. Fisabillilah, M P. Seran, G G. 2020. *Service Quality and its Determinants of Population Administration Service in Bogor Regency*. International Journal of Sciences : Basic and Applied Research (IJSBAR). Vol 54 No 5

Nasyita, R A. Seran, M Y G G. Salbiah, E. 2019. *Quality Analysis Of Motor Vehicle Tax Service*. Indonesian Journal of Social Research (IJSR). Vol 1 No 2

Niko, P. 2019. *Program Implementasi Program Pendidikan Teknik Kemitraan Toyota (T-TEP) Dalam Mata Pelajaran Pemeliharaan Mesin Kendaraan Ringan (PMKR) Di SMK Negeri 2 Depok Sleman*. Skripsi S1, Universitas Negeri Yogyakarta.

Rifka, F R. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja, Job Insecurity, dan Komitmen Profesional terhadap Keinginan Berpindah Kerja Auditor. Universitas Pendidikan Indonesia.

Saputra, M A. Maksudi, B I. Hernawan, D. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Di PPMKP Ciawi Bogor*. Jurnal Governansi. Vol 2 No 1

Soedargo, B P. 2019. *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor*. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan. Vol 7 No 3

Helmi, T. Munjin, R A. Purnamasari, I. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Izin Trayek Oleh DLLAJ Kabupaten Bogor*. Jurnal Governansi. Vol 2 No 1

Tanjung, N H. Salbiah, E. Apriliani, A. 2022. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Kantor Kecamatan*. Jurnal Governansi. Vol 8 No 2

Utami, A A. Hernawan, D. Purnamasari, I. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Aangkutan Barang*. Jurnal Governansi. Vol 6 No 2

Wibowati, J I. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang*. Adminika. Vol 7 No 1

Wilson. 2009. *Mengembangkan atribut jasa dengan menganalisis hubungan antara kualitas jasa, kepuasan pelanggan, dan niat membeli kembali*. Universitas Indonesia.

#### **Website :**

Berapa Peserta BPJS Kesehatan pada 2020?. dataindonesia.id. 26 November 2021. 16 April 2023. <https://dataindonesia.id/ragam/detail/berapa-peserta-bpjs-kesehatan-pada-2020>.

Definisi Kualitas menurut para ahli. bakri.uma.ac.id. 30 November 2022. 16 April 2023. <https://bakri.uma.ac.id/kualitas-merupakan-menurut-pakar/>.

Jumlah peserta program JKN, 2019. lokadata.beritagar.id. 2015. 16 April 2023. [https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/jumlah-peserta-program-jkn-2019-1563776809#:~:text=Jumlah%20peserta%20program%20JKN%2C%202019%20%2D%20Lokadata&text=Jumlah%20peserta%20program%20Jaminan%20Kesehatan,%2C%20Bukan%20Pekerja%20\(BP\).](https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/jumlah-peserta-program-jkn-2019-1563776809#:~:text=Jumlah%20peserta%20program%20JKN%2C%202019%20%2D%20Lokadata&text=Jumlah%20peserta%20program%20Jaminan%20Kesehatan,%2C%20Bukan%20Pekerja%20(BP).)

Kaleidoskop BPJS Kesehatan 2021: Menutup Tahun dengan Kinerja Gemilang. bpjs-kesehatan.go.id. 31 Desember 2021. 16 April 2023. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/2149/Kaleidoskop-BPJS-Kesehatan-2021-Menutup-Tahun-dengan-Kinerja-Gemilang#:~:text=%E2%80%9CHingga%2030%20November%202021%2C%20jumlah,telah%20mencapai%20229.514.068%20jiwa.>

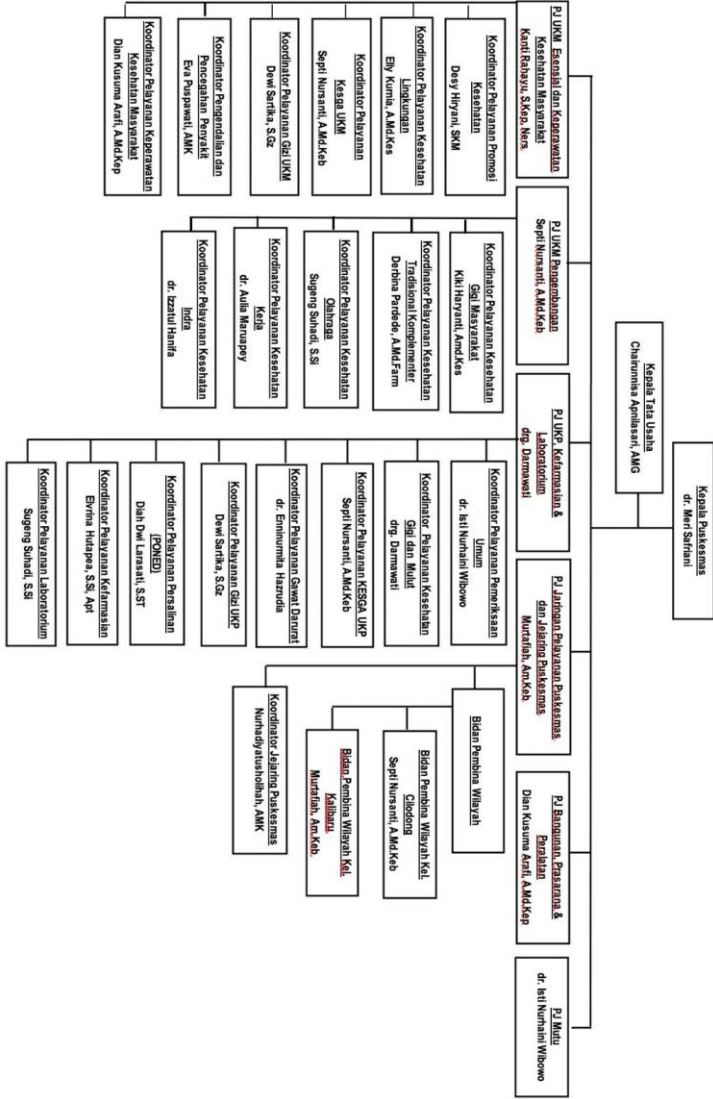
Pendekatan Penelitian: Pengertian, Jenis, dan Contoh. penerbitdeepublish.com. 17 Maret 2023. 16 April 2023. <https://penerbitdeepublish.com/pendekatan-penelitian/>.

Peraturan Presiden (PERPRES) tentang Jaminan Kesehatan. [peraturan.bpk.go.id](http://peraturan.bpk.go.id). 2017. 16 April 2023. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/94711/perpres-no-82-tahun-2018>.

Peserta BPJS Kesehatan Capai 248,77 Juta Jiwa pada 2022. dataindonesia.id. 6 Januari 2023. 16 April 2023. <https://dataindonesia.id/ragam/detail/peserta-bpjs-kesehatan-capai-24877-juta-jiwa-pada-2022>.

Tugas dan Fungsi. [www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id). 3 Agustus 2021. 16 April 2023. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2021/30#:~:text=Fungsi%3A,berfungsi%20menyelenggarakan%20program%20jaminan%20kesehatan.&text=diselenggarakan%20secara%20nasional%20berdasarkan%20prinsip,dalam%20memenuhi%20kebutuhan%20dasar%20kesehatan.>

# LAMPIRAN





UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER  
STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax: (0251)8240773, E-Mail: fisip@undj.ac.id

Nomor : 382/01/FISIPKOM-B.Obs/III/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bogor, 13 Maret 2023

Kepada Yth.  
**Kepala UPT Puskesmas Cilodong**  
di  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor:

Nama : Muhammad Arkham Fauzan  
NIM : D.1910738  
No. Telepon : 085707371459  
Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut akan mengadakan observasi penelitian dengan topik/judul:

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA BPJS KESEHATAN DI  
PUSKESMAS CILODONG KOTA DEPOK**

Sebagai bahan penyusunan Skripsi (Tugas Akhir Pendidikan S1) dengan lokasi penelitian di Puskesmas Cilodong.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk dapat kiranya mengizinkan dan memberi bantuan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*



Dekan  
**Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.**  
NIP. 1967051919920320 03

- Pertinggal



UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER  
STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI  
Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax: (0251)8240773, E-Mail: [fisip@unida.ac.id](mailto:fisip@unida.ac.id)

Nomor : 390/01/FISIPKOM-B.Obs/III/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bogor, 15 Maret 2023

Kepada Yth.  
**Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok**  
di  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr, Wb.*

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor:

Nama : Muhammad Arkham Fauzan  
NIM : D.1910738  
No. Telepon : 085707371459  
Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut akan mengadakan observasi penelitian dengan topik/judul:

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN BPJS KESEHATAN DI  
PUSKESMAS CILODONG KOTA DEPOK**

Sebagai bahan penyusunan Skripsi (Tugas Akhir Pendidikan S1) dengan lokasi penelitian di Puskesmas Cilodong.

Schubungan dengan hal tersebut, kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk dapat kiranya mengizinkan dan memberi bantuan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*



Dekan  
**Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.**  
NIP. 1967051919920320 03

- Peringgal



**PEMERINTAH KOTA DEPOK**  
**DINAS KESEHATAN**

Jl. Margonda Raya No. 54, Gedung Dibaleka II Lt. 3 Depok 16431,  
Telp. (021) 29402281, Fax. (021) 29402281,  
Portal : <https://dinkes.depok.go.id> e-mail : [dinkes@depok.go.id](mailto:dinkes@depok.go.id)

Depok, 05 April 2023

Kepada

Nomor : 070/ 2388 -Umum Yth. Muhammad Arkham  
Sifat : Biasa Fauzan  
Lampiran : - di -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian Depok

Sehubungan dengan surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Depok, Nomor: 070/771-Bakesbangpol, tentang Surat Rekomendasi dan Surat dari Universitas Djuanda Bogor nomor: 390/01/FISIPKOM/-B.Obs/III/2023, Tanggal: 15 Maret 2023, Perihal: Permohonan Izin Penelitian.

Dengan ini kami tidak keberatan dilakukannya Permohonan Izin Penelitian oleh:

Nama/ NIM : Muhammad Arkham Fauzan D.1910738  
No. HP : 085707371459  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul/ Tema : Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Ke:  
Puskesmas Cilondong Kota Depok  
Lokasi : UPTD Puskesmas Cilondong Kota Depok  
Waktu : Maret s.d Mei 2023

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak sesuai/ tidak ada kaitannya dengan judul penelitian / topik masalah/ tujuan akademik.
2. Mematuhi dan memenuhi standar ketentuan / peraturan yang berlaku di lokus kegiatan.
3. Apabila masa berlaku surat pengantar ini berakhir, sedangkan kegiatan yang dimaksud belum selesai, perpanjangan izin kegiatan harus diajukan oleh Institusi pemohon dan disertai Surat Pemberitahuan Penelitian dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Depok.
4. Setelah selesai melakukan kegiatan, yang bersangkutan wajib melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok melalui Kepala Sub Bagian Umum 3 (tiga) hari sebelum selesai kegiatan, dengan mengirimkan soft copy ke email : [maqangpenelitiandinkesdepok@gmail.com](mailto:maqangpenelitiandinkesdepok@gmail.com) dan mempresentasikannya dalam bentuk power point secara **Virtual** dengan aplikasi *Zoom Meeting*.
5. Sebelum hasil penelitian dipublikasikan harap dipresentasikan hasil penelitian tersebut ke Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok atau ke Penanggung jawab Program.

6. Mematuhi Protokol Kesehatan selama kegiatan PKL/ Magang/ Riset/ Pengumpulan Data/ Penelitian/ Observasi
7. Surat ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan seperti tersebut diatas.

**KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA DEPOK**



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:  
Kepala Dinas Kesehatan

**dr. MARY LIZIAWATI**  
Pembina Tk.I,IV/b

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara*



**Kuisisioner Penelitian**  
**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BJPS**  
**KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS CILODONG KOTA DEPOK**

Dengan Hormat,

Kuisisioner ini ditujukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cilodong Kota Depok”. Yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi program S1 jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik Dan Ilmu Komputer.

Untuk ini peneliti memohon bantuan kepada saudara/saudari untuk bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini dengan sebenar-benarnya. Atas ketersediannya, peneliti mengucapkan terima kasih.

**Hormat saya,**

**Muhammad Arkham Fauzan**

**NIM : D.1910738**

No.	Kategori Jawaban	Score
1.	Sangat Baik / Sangat Cukup	5
2.	Baik / Cukup	4
3.	Cukup Baik	3
4.	Tidak Baik / Tidak Cukup	2
5.	Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Cukup	1

**Petunjuk Pengisian :** Berilah tanda (√) pada jawaban anda.

Nama :

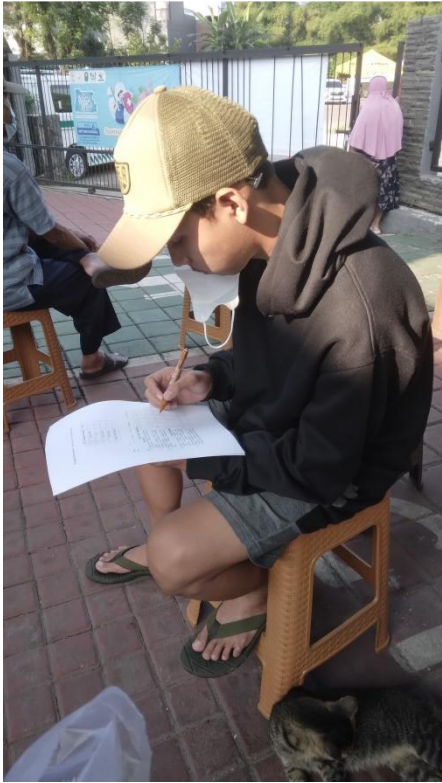
Jenis Kelamin :

Usia : a. 21 – 25 Tahun    b. 26 – 30 Tahun    c. ≥ 31 Tahun

Frekuensi Berkunjung: a. 1 Kali                      b. 2 Kali                      c. Lebih dari 2 Kali

<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>						
No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1.	Fasilitas pendukung peralatan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas Cilodong nyaman dan bersih.					
2.	Fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh Puskesmas Cilodong bersih dari sampah.					
3.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong berpenampilan rapih.					
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
4.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong memiliki rasa peduli terhadap masyarakat yang kesulitan mengenai persyaratan pelayanan kesehatan.					
5.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong mendengarkan dengan baik masyarakat yang bertanya mengenai proses					

	elayanan kesehatan.					
6.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong memberikan perhatian kepada pasien.					
<b>Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
7.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong mampu membantu masyarakat yang kesulitan dalam proses pelayanan kesehatan.					
8.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong cepat dalam melayani masyarakat yang datang melakukan proses pelayanan kesehatan.					
9.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong tanggap dalam melayani masyarakat.					
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
10.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong memiliki kemampuan dengan kompetensi yang diperlukan.					
11.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong telah melakukan pendataan secara tepat.					
12.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong mampu menggunakan peralatan yang mendukung pelayanan dengan baik.					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
13.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong mampu memberikan informasi dan pengetahuan yang komprehensif.					
14.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong memberikan keamaan dalam proses pelayanan kesehatan.					
15.	Pegawai pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilodong tepat waktu dalam proses pelayanan kesehatan.					



# DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## MUHAMMAD ARKHAM FAUZAN

Komp. Pusbekang Jl. Sena No. 32 RT.01/05

Kelurahan Cibinong Kecamatan Cibinong

Kabupaten Bogor

16911

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. DATA DIRI

Nama	: Muhammad Arkham Fauzan
Tempat, Tanggal Lahir	: Malang, 24 Agustus 2000
Status Perkawinan	: Belum Kawin
Jenis Kelamin	: Laki - Laki
Tinggi Badan	: 163 cm
Agama	: Islam
Alamat Asal	: Desa/Kec. Plemahan RT. 05/02 Kab. Kediri Prov. Jawa Timur 64155
Alamat Tinggal	: Kel/Kec. Cibinong RT. 01/05 Kab. Bogor Prov. Jawa Barat 16911
Email	: 24arkhamfauzan@gmail.com



### II. PENDIDIKAN

SDN Plemahan II	(2006-2012)
MTSN Purwoasri	(2012-2015)
MAN Purwoasri	(2015-2018)
Universitas Djuanda Bogor	(2019-2023)