

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN PENGGUNA KARTU BPJS
DENGAN PERSEPSI TENTANG KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS DEKET
KABUPATEN LAMONGAN**

Abdul Muhith¹, Sandu Siyoto² dan Risna Elvia Rahmah³

¹) Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Majapahit

²) Stikes Surya Mitra Husada Kediri

³) Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Korespondensi : cua_muhith@yahoo.co.id

Abstrak

Untuk menjamin keberhasilan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, puskesmas diharapkan pengembangan kualitas pelayanan unggul kepada masyarakat. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Desain penelitian ini adalah *analitik korelasional* yang bertujuan untuk menganalisis hubungan karakteristik pasien pengguna kartu BPJS dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan dengan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel independent adalah karakteristik pasien pengguna kartu BPJS yang terdiri dari: umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan, sedangkan Variabel dependen adalah persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan. Sampel penelitian sebanyak 328 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan *Regresi Logistik*. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa hanya variabel usia yang memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan bagi pasien pengguna kartu BPJS di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan ($p= 0,000$), sedangkan pada variabel jenis kelamin ($p= 0,761$), Pendidikan ($p= 0,687$), Pekerjaan ($p= 0,347$) dan Penghasilan ($p= 0,891$) tidak terdapat hubungan yang signifikan. Bagi tenaga kesehatan hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah direspon secara positif oleh pasien pengguna kartu BPJS. Diharapkan

kepada petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan untuk memberikan pelayanan tanpa memandang karakteristik pasien terutama pasien pengguna kartu BPJS.

Kata kunci: Karakteristik Pasien, Kualtias Pelayanan, BPJS

A. PENDAHULUAN

Untuk menjamin keberhasilan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, Puskesmas diharapkan pengembangan kualitas pelayanan unggul kepada masyarakat. Kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks akan menuntut pelayanan kesehatan yang profesional dalam mengatasi masalah kesehatan. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Untuk keberhasilan upaya pembangunan kesehatan tersebut maka masyarakat perlu diikuti sertakan agar berpartisipasi aktif dalam upaya kesehatan.

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut pada tahun 2013 sampai 2014, rata-rata kunjungan perbulan adalah 1.058 pasien, sedangkan rata-rata kunjungan perbulan antara bulan Januari sampai Desember 2015 adalah sebesar 1.814 pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa terdapat peningkatan jumlah kunjungan dari tahun 2013 sampai 2015. Berdasarkan Survey awal di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan pada 10 pasien yang menggunakan kartu BPJS diperoleh hasil bahwa 6 orang (60%) dari mereka menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas kurang sesuai dengan harapan, 3 orang (30%) menyatakan cukup baik dan 1 orang (10%) menyatakan baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas masih dipersepsi kurang baik oleh pasien pengguna kartu BPJS.

Penduduk miskin di Indonesia harus mendapatkan pelayanan kesehatan sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28-H, Undang-Undang Nomor 23/1992 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 40/2004, tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, karena itu

setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu (Depkes RI, 2009). Berdasarkan konsitusi dan Undang-Undang tersebut pemerintah dalam hal ini Departemen Kesehatan telah melaksanakan penjaminan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini telah berjalan sejak tahun 2005 dengan nama ASKESKIN yang kemudian ditahun 2008 berganti nama menjadi JAMKESMAS. Pada tahun 2013 Program JAMKESMAS berganti nama menjadi BPJS.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Undang-undang tersebut mengamanatkan kepada Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang sama antara masyarakat miskin yang berobat menggunakan BPJS maupun dengan yang tidak menggunakan BPJS. Namun perbedaan pelayanan BPJS menjadi hal yang biasa sehingga peserta BPJS banyak mendapatkan ruangan yang tidak layak. Selain itu, proses pengurusan pasien BPJS masih sangat rumit. Akibatnya banyak pasien yang jenuh dan patah semangat. Padahal jelas-jelas mereka itu masyarakat tidak mampu yang sudah seharusnya diberikan sedikit kemudahan selama persyaratan memenuhi aturan. Tapi sayangnya, meski syarat-syarat sudah lengkap, ada saja masalah yang harus diselesaikan (Abdul Muhith, 2014). Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu BPJS dengan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan.

B. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah analitik korelasional dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien Pengguna Kartu BPJS di Puskesmas Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan sejumlah 1814 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Tempat penelitian ditetapkan di Puskesmas Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai Agustus 2016. Pengolahan data dilakukan dengan: *Editing, Coding, Scoring, Tabulating*, dianalisa dengan Analisis *Regresi Logistik*, (Abdul Muhith dan Nasir, 2011).

C. HASIL PENELITIAN**1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia (X1)****Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan Tahun 2016.**

No.	Usia	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1.	20 – 40 tahun	155	47,3
2.	41 - 60 tahun	173	52,7
Jumlah		328	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data dari 328 orang responden, sebagian besar (52,7 %) adalah berusia 41 - 60 tahun yaitu sebanyak 173 orang.

2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (X2)**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan Tahun 2016.**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	137	41,8
2.	Perempuan	191	58,2
Jumlah		328	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data dari 328 orang responden, sebagian besar (58,2 %) adalah berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 191 orang.

3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan (X3)**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan Tahun 2016.**

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1.	Dasar (SD/SMP)	115	35,1
2.	Menengah (SMA)	189	57,6
3.	Tinggi (PT)	24	7,3
Jumlah		328	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data dari 328 orang responden, sebagian besar (57,6 %) adalah berpendidikan Menengah (SMA) yaitu sebanyak 189 orang.

4. **Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan (X4).**

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan Tahun 2016.

No.	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1.	Bekerja	126	38,4
2.	Tidak Bekerja	202	61,6
Jumlah		328	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data dari 328 orang responden, sebagian besar (61,6 %) adalah berstatus Tidak Bekerja yaitu sebanyak 202 orang.

5. **Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan (X5).**

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Penghasilan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan Tahun 2016.

No.	Penghasilan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1.	Rendah < UMR	289	88,1
2.	Tinggi \geq UMR	39	11,9
Jumlah		328	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data dari 328 orang responden, sebagian besar (88,1 %) adalah berpenghasilan Rendah < UMR yaitu sebanyak 289 orang.

6. **Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.**

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan Tahun 2016.

No.	Penghasilan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1.	Buruk	49	14,9
2.	Baik	279	85,1
Jumlah		328	100

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan sebagian besar responden menilai Kualitas Pelayanan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan dalam kategori Baik yaitu sebanyak 279 orang (85,1 %).

7. Hasil Analisis Regresi Logistik.

Tabel 8. Hasil analisis Regresi Logistik Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu BPJS Dengan Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan.

No.	Variabel	B	p value	P	Keterangan
1.	Umur	1,396	0,000	$p < 0,05$	Signifikan
2.	Jenis Kelamin	-0,176	0,761	$p > 0,05$	Tidak Signifikan
3.	Pendidikan	-0,145	0,687	$p > 0,05$	Tidak Signifikan
4.	Pekerjaan	0,535	0,347	$p > 0,05$	Tidak Signifikan
5.	Penghasilan	0,090	0,891	$p > 0,05$	Tidak Signifikan

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa berdasarkan Analisis Regresi Logistik diketahui karakteristik Pasien Pengguna Kartu BPJS yang mempunyai hubungan Dengan Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan adalah variabel usia, sedangkan pada variabel jenis kelamin, Pendidikan, Pekerjaan dan Penghasilan tidak terdapat hubungan yang signifikan.

D. PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data dari 328 orang responden, sebagian besar (52,7 %) adalah berusia 41 - 60 tahun yaitu sebanyak 173 orang. Menurut Trisnantoro (2006), usia seseorang mempengaruhi kepuasan pasien dimana kebutuhan seseorang terhadap suatu barang atau jasa akan semakin meningkat seiring bertambahnya usia. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data dari 328 orang responden, sebagian besar (58,2 %) adalah berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 191 orang. Menurut Gunarsa (2008), jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola

hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksible dibandingkan perempuan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data dari 328 orang responden, sebagian besar (57,6 %) adalah berpendidikan Menengah (SMA) yaitu sebanyak 189 orang. Menurut Dewi dan Wawan (2010) makin tinggi tingkat pendidikan seseorang makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pula pengetahuan yang dimiliki. Pendidikan berarti bimbingan yang diberikan seseorang terhadap perkembangan orang lain menunjukkan cita-cita tertentu yang menentukan manusia untuk berbuat dan mengisi kehidupan untuk mencapai keselamatan dan kebahagiaan. Perbedaan tingkat pendidikan akan memiliki kecenderungan yang berbeda dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data dari 328 orang responden, sebagian besar (61,6%) adalah berstatus Tidak Bekerja yaitu sebanyak 202 orang. Menurut Dewi dan Wawan (2010), pekerjaan adalah kebutuhan yang harus dilakukan terutama untuk menunjang kehidupannya dan keluarga. Secara langsung pekerjaan akan mempengaruhi status ekonomi seseorang. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data dari 328 orang responden, sebagian besar (88,1 %) adalah berpenghasilan Rendah < UMR yaitu sebanyak 289 orang. Seseorang yang berpenghasilan di atas rata-rata mempunyai minat yang lebih tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan.

2. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan menunjukkan sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori Baik yaitu sebanyak 279 orang (85,1 %). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan dipersepsi secara positif oleh pasien pengguna kartu BPJS. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*Assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*Empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*Reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan (Abdul Muhith, 2014). Lebih jelasnya dapat diuraikan

mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep "RATER" yang dikemukakan oleh Parasuraman (Nursalam, 2014) sebagai berikut.

a. Daya tanggap (*responsiveness*).

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat memengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya, tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

b. Jaminan (*Assurance*).

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

c. Bukti Fisik (*Tangible*).

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan sangat ditentukan menurut kondisi fisik pelayanan, yang inti pelayanannya yaitu kemampuan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja yang dapat dilihat secara fisik, mampu

menunjukkan kemampuan secara fisik dalam berbagai penguasaan teknologi kerja dan menunjukkan penampilan yang sesuai dengan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

d. Empati (*Empathy*).

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

e. Keandalan (*Reliability*).

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Berdasarkan data yang dikumpulkan tampak bahwa dari kelima dimensi yang dijelaskan di atas sebagian besar dipersepsi secara positif oleh responden sehingga kualitas pelayanan yang ada tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan tidak membedakan pasien pengguna kartu BPJS, sehingga persepsi pasien pengguna kartu BPJS tergolong baik.

3. Hubungan Karakteristik pasien pengguna Kartu BPJS dengan Kualitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan

Berdasarkan hasil Analisis *Regresi Logistik* diketahui bahwa hanya variabel usia yang memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan bagi pasien pengguna Kartu BPJS di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan, sedangkan pada variabel jenis kelamin, Pendidikan, Pekerjaan dan Penghasilan tidak terdapat hubungan yang signifikan. Hubungan antara usia dengan Kualitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan dapat dijelaskan sebagai berikut. Menurut Trisnantoro (2006), usia seseorang mempengaruhi kepuasan pasien dimana kebutuhan seseorang terhadap suatu barang atau jasa akan semakin meningkat seiring bertambahnya usia. Faktanya kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan semakin meningkat saat usia mulai meningkat dibandingkan dengan kebutuhan terhadap pelayanan preventif. Berdasarkan data yang ada diketahui bahwa sebagian besar adalah berusia 41 - 60 tahun yaitu sebanyak 173 orang (52,7 %), sehingga membutuhkan pelayanan yang lebih prima dibandingkan mereka yang masih lebih mudah. Tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan persepsi pasien pengguna kartu BPJS pengguna kartu BPJS di puskesmas Deket menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di puskesmas Deket Kabupaten Lamongan tidak memberikan pelayanan yang berbeda berdasarkan gender. Menurut Effendi (2009), puskesmas memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok serta puskesmas meningkatkan peran masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas harus sama pada semua masyarakat agar tercapai peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Dalam penelitian ini juga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Hal ini dapat dilihat dari fungsi puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat primer merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang ditujukan untuk perorangan dan masyarakat. Puskesmas bertanggung jawab pada pelayanan kesehatan yang menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Effendi, 2009). Dalam menjalankan fungsi tersebut tentunya Puskesmas harus memberikan pelayanan yang

optimal tanpa membedakan status seseorang. Apalagi dengan pengguna kartu BPJS sudah dijamin oleh pemerintah, dimana pemerintah membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial. Tidak terbuktinya hubungan antara jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan responden dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan, menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat tidak membedakan antara pasien dengan BPJS dengan pasien non BPJS. Hal ini dapat dilihat dari tingginya persepsi pasien pengguna Kartu BPJS dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

E. PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Karakteristik Pasien Pengguna Kartu BPJS yang mempunyai hubungan dengan Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan adalah variabel usia, sedangkan karakteristik pasien yang tidak hubungan dengan Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan.

Hendaknya mempertahankan kualitas pelayaan yang sudah direspon secara positif oleh pasien pengguna kartu BPJS. Diharapkan kepada petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan untuk memberikan pelayanan tanpa memandang karakteristik pasien terutama pasien pengguna kartu BPJS dan bagi peneliti pelanjut hendaknya memperluas subyek penelitian dengan membandingkan antara pengguna kartu BPJS dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S., 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi. Jakarta : Rhineka Cipta.
- Depkes, R.I. 2007. *Pedoman Perencanaan Tingkat Puskesmas*. Jakarta
- Effendi, F. dan Makhfudli. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Muhith A., dan Nasir. 2011. *Metode Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

- Muhith, A. 2014. *Pengembangan Mutu Asuhan Keperawatan Berdasarkan Analisis Kinerja Perawat Dan Kepuasan*. Yogyakarta : CV. Threepreneur.
- Muninjaya, A. G. 2009, *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Notoatmodjo, 2005. *Dasar Pendidikan Kesehatan Dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineke Cipta ;
- Notoatmodjo. S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2014. *Manajemen keperawatan Aplikasi Dalam Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan.I.S.,2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: EGC.
- Prasetijo, R dan Ihalauw, J 2005, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Setiadi,J,N. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT.Kencana.
- Sugihartono, dkk. 2007.*Psikologi Pendidikan*, Yogyakarta : UNY Press
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy., 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Walgito, B. 2006. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Yogyakarta. Andi Offset
- Winardi, J. 2010. *Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada,
- Wrihatnolo, R.R. dan Nugroho, R. 2006. *Manajemen Pembangunan Indonesia Sebuah Pengantar Dan Panduan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.