

Evaluasi Pelayanan Kesehatan bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Hendri Maizardi¹ Harapan Tua RFS²

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2}

Email: hendrimaizardi05@gmail.com¹ harapan.tua@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Kesehatan merupakan hak dasar yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945 dan menjadi tanggung jawab negara untuk memenuhinya melalui pelayanan kesehatan yang memadai bagi seluruh masyarakat. Salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut adalah melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Namun, pelaksanaan program ini masih menghadapi berbagai kendala, khususnya dalam hal pelayanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit tersebut dengan menggunakan pendekatan input, proses, dan output. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan jumlah pasien BPJS setiap tahun yang tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas fasilitas dan layanan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien. Permasalahan seperti keterbatasan fasilitas, sikap tenaga medis, dan lambannya pelayanan menjadi sorotan utama. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh oleh pihak rumah sakit dan pemerintah daerah guna meningkatkan mutu pelayanan dan menjamin terpenuhinya hak masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan yang layak.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, BPJS, Evaluasi CIPP, RSUD Arifin Achmad, Kepuasan Pasien

Abstract

Health services are a fundamental right of the people that must be fulfilled by the state, as stipulated in the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia. One form of implementing this right is through the National Health Insurance (JKN) program administered by the Social Security Administering Body (BPJS) Health. However, in its implementation, health services for BPJS participants at referral hospitals such as Arifin Achmad Regional General Hospital in Riau Province still face various challenges. This study aims to evaluate the quality of health services provided to BPJS users at Arifin Achmad Hospital using the CIPP evaluation model (Context, Input, Process, Product). This research employs a descriptive qualitative approach with a case study method. Data collection techniques include in-depth interviews, observation, and document study. The evaluation is based on seven service dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, communication, and customer understanding. The results show that, in general, the services provided have met reasonably good standards. The hospital's physical facilities and infrastructure are considered adequate, although there are still shortcomings in terms of medical equipment and the number of health workers. From the process perspective, inconsistencies were found in the staff's behavior, particularly in terms of politeness and responsiveness to BPJS patients. Meanwhile, communication and understanding of patient needs still require improvement to avoid miscommunication and enhance service satisfaction. Barriers to service include internal limitations such as human resources and infrastructure, as well as external factors like the lack of socialization of BPJS procedures to patients. Therefore, comprehensive improvements through staff training, facility enhancement, and public education are necessary to achieve excellent and equitable health services.

Keywords: Health Services, BPJS, CIPP Evaluation, Arifin Achmad Hospital, Patient Satisfaction



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-undang Dasar. Setiap negara

mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Pelayanan kesehatan merupakan hak yang mendasar bagi masyarakat indonesia dimana pelayanan yang dibutuhkan harus disediakan dan dijaminkan oleh pemerintah Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3) yang berbunyi: "(1) Bawa setiap orang berhak hidup sejahtera, lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan". "(3) Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat", Serta dalam Pasal 34 ayat (2) yang berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan".

Kemudian dasar hukum terkait kesehatan tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan, serta Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2019. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Namun kebijakan tersebut memberikan dampak besar diberbagai bidang seperti: ekonomi, sosial, politik, pendidikan, dan lain sebagainya di berbagai negara tidak terkecuali di Indonesia. Kualitas sumber daya manusia yang cukup rendah layak tenaga medis yang tidak mencukupi, informasi yang tidak sampai kepada masyarakat mengenai penggunaan dan pengurusan administrasi kesehatan, serta menjadi fenomena dalam menentukan kualitas pelayanan publik terkhususnya pada bidang kesehatan. Bagi sektor publik pelayanan kepada pelanggan ini adalah pendekatan baru yang diadaptasi dari sektor *private*. Ada dua alasan yang menyebabkan mengapa sektor publik memalingkan diri ke arah *service quality*. Selama ini pelayanan sektor publik mendapat *image* yang buruk dari para pengguna jasa sektor publik. Mengingat pentingnya pelayanan kepada pengguna layanan (Thobibah et al., 2020). Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat namun perjalannya ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan.

Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang sebagian ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik yang lamban dalam memberikan pelayanan juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Dalam bidang layanan publik, upaya-upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik dalam mewujudkan standar pelayanan publik yang cepat, murah dan transparan. Hal tersebut terkait dengan pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanan yang kurang efektif, berbelit-belit, lamban, tidak merespons kepentingan pelanggan, dan lain-lain adalah sederetan atribut negatif yang dilimpahkan kepada birokrasi (Rohayatin et al., 2018). Kepuasan penerima layanan kesehatan merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respons pelanggan setelah menerima jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akibat dari pelayanan yang diberikan perusahaan dapat memberikan dorongan untuk menjalin hubungan yang baik, sehingga timbul kepercayaan yang dapat memberikan citra positif tentang perusahaan kepada orang lain (Irawan & Laksono, 2019). Dengan demikian

kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pengguna layanan membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2013). Apabila kualitas pelayanan yang diterima baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pengguna layanan akan merasa puas (Alma, 2007).

Adapun salah satu bentuk layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah guna membantu masyarakat yang berasal dari ekonomi menengah dan merendah dalam memperoleh persamaan hak dalam mendapatkan penjaminan kesehatan yang sama dituangkan dalam kebijakan yang diwujudkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan tersebut dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan memberikan cakupan pelayanan lebih luas untuk seluruh masyarakat (Wijayanti, 2020). BPJS kesehatan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan, BPJS kesehatan ini memberikan biaya iuran yang murah. Hanya dengan premi perbulan untuk kelas 1 sebesar Rp 59.000,- kelas 2 sebesar Rp 49.500,- dan kelas 3 sebesar Rp 25.000, masyarakat sudah mendapatkan layanan kesehatan dari pemeriksaan, rawat inap, pembedahan, dan obat secara mudah. Meskipun iuran yang ditetapkan oleh pemerintah tergolong ringan, namun masih banyak ditemukannya permasalahan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. Berangkat dari latar belakang tersebut, peneliti ingin memilih permasalahan yang sering terjadi dialami oleh pasien pengguna BPJS Kesehatan yaitu permasalahan fasilitas rawat inap (RI) yang tidak memadai bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, yang berdampak banyaknya pasien yang mendapatkan rawat inap yang tidak terkontrol dengan baik. Begitu juga pada pelayanan yang didapatkan oleh pasien juga tidak semestinya, terkadang ada pasien yang diacuhkan oleh perawat karena tidak kondusif dalam memberikan pelayanan saat di rawat inap. Perawatan fasilitas penunjang di rumah sakit sangatlah penting. Fasilitas yang tidak layak pakai akan mempengaruhi efektivitas, efisiensi, dan keberlangsungan pelayanan di rumah sakit (Hendrisman, 2021). Oleh karena itu, sebelum ruang inap digunakan oleh pasien, petugas harus siap siaga mengecek seluruh fasilitas dan segera mengganti apabila terdapat fasilitas yang rusak dan juga selalu membersihkan setiap sudut ruang rawat inap.

Provinsi Riau merupakan provinsi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan menyediakan pelayanan BPJS. Badan Pusat Statistik menemukan bahwa terjadi penurunan kualitas pelayanan BPJS dari tahun 2020 hingga 2024 mencapai 36,9% (riau.bps.go.id). Adapun pengguna BPJS di Provinsi Riau mengalami peningkatan tiap tahunnya sebagaimana yang terlampir dalam tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1. Pengguna BPJS di Provinsi Riau

No.	Jenis Kepesertaan	Jumlah Peserta Th. 2020	Jumlah Peserta Th. 2021	Jumlah Peserta Th. 2022	Jumlah Peserta Th. 2023
Penerima Bantuan Iuran (PBI)					
1.	PBI JK	160.462	161.109	162.084	163.450
2.	PBPB/BP Pemda	55.572	47.281	74.453	80.125
	Sub Jumlah	216.034	208.390	236.537	243.575
Non PBI					
1.	Pekerja Penerima Upah (PPU)	343.323	363.798	390.631	417.464
2.	Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)	258.381	268.837	289.304	309.771
3.	Bukan Pekerja	25.745	27.702	26.319	28.276

	Sub Jumlah	627.449	660.337	706.254	755.511
	Total Jumlah	843.483	868.727	942.791	999.086

Sumber: Aplikasi BI BPJS Kesehatan (diolah oleh peneliti, 2025)

Dari tabel tersebut, dapat diamati bahwa terjadi peningkatan jumlah peserta BPJS Kesehatan dari tahun 2020 hingga tahun 2023. Peningkatan ini terutama terjadi pada peserta *non-PBI* yang begitu jauh bertambah dibandingkan jumlah peserta PBI, sementara jumlah peserta PBI relatif stabil. Salah satu rumah sakit yang memiliki jumlah pasien paling besar adalah RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Tabel 1.2. Jumlah Pasien di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020-2024

No.	Cara Kunjungan Pasien	2020	2021	2022	2023	2024
1.	Rawat Jalan	121.684	139.582	147.560	199.654	171.146
2.	Rawat Inap	17.401	18.811	19.905	30.067	21.574
3.	IGD	11.732	9.379	14.023	17.188	18.815
	Total Pasien	150.817	167.772	181.488	246.909	211.535

Sumber : RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau (diolah oleh peneliti, 2025)

Ditinjau dari tabel 1.2 diketahui bahwa jumlah pasien mengalami peningkatan tiap tahunnya. Jumlah Pasien yang cukup besar yang menyebabkan staf atau pegawai serta tenaga medis harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Membandingkan jumlah pasien, jumlah pasien yang menggunakan BPJS kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tergolong besar yaitu mencapai 47,8% (riau.bps.go.id). Sebagaimana dilampirkan dalam tabel 1.3. berikut ini.

Tabel 1.3. Tabel Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020-2024

No.	Cara Kunjungan Pasien	Tahun				
		2020	2021	2022	2023	2024
1.	Rawat Jalan	14.648	139.559	147.531	160.503	183.043
2.	Rawat Inap	17.401	18.811	19.905	20.942	22.115
3.	IGD	11.732	12.480	14.023	15.128	16.575
	Total Pasien	43.817	170.850	181.488	196.573	221.673

Sumber: RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau (diolah oleh peneliti, 2025)

Dari Tabel 1.3. diketahui bahwa jumlah pasien yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan BPJS di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau naik tiap tahunnya. Dengan adanya kenaikan dari jumlah pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tiap tahunnya tersebut harus dibarengi dengan pelayanan yang baik pula. Pelayanan yang prima akan berdampak pada rasa puas dan percaya oleh masyarakat terhadap pemerintah dan rumah sakit dalam penyelenggaraan layanan kesehatan masyarakat. (Nurdiana et al., 2022). Pada saat ini pemerintah banyak diam saja tanpa ada perubahan yang dilakukan, akibatnya permasalahan yang sering terjadi ini semakin besar permasalahannya. Jika pemerintah tidak secepatnya melakukan evaluasi terhadap fasilitas maupun pelayanan yang diterima oleh pasien pengguna BPJS Kesehatan, maka akan berdampak kepada peningkatan angka kematian jika pasien tersebut perlu tindakan medis yang serius dan berdampak penilaian rumah sakit yang sangat lamban dalam menangani permasalahan yang terjadi di rumah sakit. Guna untuk mendapatkan penilaian yang baik dari pasien, maka instansi rumah sakit dan pemerintah dapat memberikan pelayanan yang prima serta fasilitas yang memadai sesuai dengan aturan pemerintah pusat atau Kementerian Kesehatan yang telah ditetapkan.

Melihat dari adanya fenomena tersebut peneliti tertarik meneliti perihal penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak RSUD Arifin Achmad

Provinsi Riau dilihat dari proses input (sumber daya, infrastruktur), proses (efektivitas dan efisiensi), dan *Output* (Hasil) guna dievaluasi untuk dapat menilai kualitas layanan kesehatan dalam penelitian "Evaluasi Program Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau". Dari latar belakang dan persoalan yang ditemui, maka dapat penulis rumuskan masalah penelitian, dengan: Bagaimana Evaluasi Program Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau? Apa saja kendala yang dihadapi oleh pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna BPJS kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?

Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu

1. Jumria (2021) dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif, penelitian "Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam". Pada penelitian terdahulu ini memiliki kesamaan yaitu penelitian ini menunjukkan unit rawat inap telah menerapkan manajemen pelayanan perspektif manajemen Islam dengan menerapkan nilai-nilai agama dalam memberikan pelayanan terhadap pasien rawat inap. Agar pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai ataupun perawat memberikan pelayanan terbaik. Sedangkan untuk perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis terletak pada fokus penelitian, judul penelitian, tahun penelitian dan tahun penelitian dan dinas terkait. Penelitian yang dilakukan oleh Jumria tahun 2021 memiliki penelitian Manajemen Pelayanan Rawat fokus yaitu Pasien Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam
2. Yusrizal (2021) dengan judul "Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit RawatJalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang". Penelitian menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Pada penelitian terdahulu ini memiliki kesamaan yaitu persamaannya persamaannya tetap sama-sama menganalisis terkait pasien yang menggunakan program BPJS kesehatan pada instansi rumah sakit di daerah. Selain itu persamaannya yaitu peneliti sama-sama menggunakan responden puas terhadap tindakan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang diterima oleh pasien pengguna BPJS kesehatan. Penelitian terdahulu sang peneliti melakukan penelitian terkait unit rawat jalan yang masih tidak memuaskan bagi pasien pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan pada rumah sakit permata Medika Semarang. Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti tersebut menggali lebih dalam mengenai kepuasan terhadap pelayanan kemudian juga terhadap pemberian pengobatan, perawatan serta pemeriksaan yang dilakukan oleh rumah sakit permata Medika.
3. Dian Puspita (2023) dengan judul penelitian "Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri". Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Pada penelitian kali ini yaitu peneliti sama-sama mengukur kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien. Kemudian perbedaan yang lainnya yaitu Peneliti terdahulu ruang lingkup yang diambil adalah Puskesmas sedangkan penelitian saat ini mengambil ruang lingkup yang ada di rumah sakit umum daerah dan lebih luas cakupannya dibandingkan dengan ruang lingkup yang ada di puskesmas. Kemudian perbedaan yang lainnya yaitu pada penelitian terdahulu tersebut sang peneliti lebih besar mengukur terhadap pelayanan dan sarana dan prasarana yang diberikan oleh atau yang didapatkan oleh pasien pengguna BPJS kesehatan yang ada di Puskesmas Kota wilayah utara Kota Kediri.

Dan peneliti saat ini lebih besar melakukan penelitian terhadap pelayanan kesehatan serta program BPJS kesehatan bagi pasien yang menerima pelayanan.

4. Yovita Sari (2023) dengan judul penelitian "Studi Kualitas Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda". Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yang dilakukan oleh peneliti yaitu Penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yang dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian ini sama-sama berdasarkan dengan adanya pelayanan pada instansi kesehatan baik yang ada di Puskesmas maupun di rumah sakit umum daerah ataupun rumah sakit Kota. Selain itu peneliti juga sama-sama meneliti terkait pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan, dan peneliti juga meneliti terhadap fasilitas yang disediakan oleh instansi kesehatan yang ada di puskesmas ataupun di rumah sakit umum daerah. Penelitian terdahulu menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian yang sangat ini dilakukan oleh peneliti menggunakan penelitian dengan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus secara mendalam dengan melakukan tahapan wawancara terhadap objek yang akan diteliti.
5. Rian Pratama (2022) dengan judul penelitian "Kualitas Pelayanan Puskesmas Wonokusumo Kota Surabaya", dengan metode kualitatif. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu Penelitian terdahulu peneliti melakukan penelitian yang mendalam terkait kualitas pelayanan yang ada pada Puskesmas Wonokusumo Kota Surabaya. Adapun perbedaan dari penelitian ini yaitu Penelitian terdahulu yaitu peneliti saat ini melakukan lebih diutamakan mengenai program yang diterima atau yang dipakai oleh pasien BPJS kesehatan terkait pelayanan ataupun fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau dalam hal ini peneliti akan mengucapkan lebih spesifik yaitu terkait pelayanan dan fasilitas rawat inap serta kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan yang ada di RSUD Arifin Ahmad Provinsi Riau.

Membandingkan dengan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan ialah penelitian terdahulu cenderung membahas dan menggunakan subjek kepuasan masyarakat sebagai faktor penentu kualitas pelayanan yang baik, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti berusaha menggali lebih dalam untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan serta menganalisis kualitas pelayanan yang diukur dari bentuk pengawasan dalam bentuk evaluasi guna menemukan titik terang dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik. Suatu program layaknya BPJS kesehatan sudah pasti memiliki syarat dan indikator tersendiri untuk mendapatkan pelayanan yang baik atau prima, sehingga suatu pelayanan dari suatu program juga mampu dikatakan baik disesuaikan dari segala indikator yang mempengaruhi dalam pencapaian kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini sebagai pasien disalah satu instansi kesehatan seperti rumah sakit umum daerah, puskesmas, dan lain-lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Model CIPP dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilakukan karena menyajikan pendekatan evaluasi program yang komprehensif, mulai dari analisis kebutuhan (*context*), kesiapan sumber daya dan perencanaan (*input*), pelaksanaan program (*process*), hingga capaian hasil atau dampak dari program (*product*). Model ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi keterlaksanaan dan efektivitas pelayanan kesehatan BPJS di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau secara menyeluruh.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang penulis lakukan dalam penelitian "Evaluasi Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD

Arifin Achmad Provinsi Riau" penelitian kualitatif melalui pendekatan studi kasus yang bersifat analisis deskriptif. Penelitian kualitatif pada prosesnya dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai informasi yang akan diolah melalui mengajukan pertanyaan dan prosedur dan akhirnya mengumpulkan data yang jelas dari para partisipan, analisis data dari topik tertentu hingga ke topik yang umum dan menjelaskan hasil dari data tersebut. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus agar peneliti dapat lebih melihat secara mendalam dan menganalisis "Evaluasi Program Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau". Jika dilihat dari tempatnya, penelitian yang menggunakan metode pendekatan studi kasus ini hanya meliputi daerah atau subjek yang kecil namun dapat diilah dari objek atau sifat penelitian maka penelitian studi kasus lebih kompleks dan jelas. Tujuan penulis menggunakan metode analisis deskriptif adalah untuk mengungkapkan dan menggambarkan fakta, fenomena, variable, dan situasi yang terjadi dalam proses penelitian dengan menunjukkan apa yang sebenarnya terjadi tanpa menambah atau mengurangi, sehingga hasilnya dapat di percaya dan tidak menimbulkan bias. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru dengan lokasi penelitian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Adapun Alasan peneliti memilih lokasi tersebut merupakan lokasi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan namun juga bekerjasama dalam memberikan layanan kesehatan BPJS kesehatan dengan jumlah pasien tertinggi se- provinsi Riau.

Teknik Pengumpulan Data

Metode berikut digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian ini:

1. **Obeservasi.** Pengamatan langsung yang dilakukan peneliti dengan langsung masuk ke lokasi penelitian, untuk observasi. Dilakukannya observasi yakni memiliki tujuan untuk lebih mengetahui bagaimana penyelenggarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
2. **Wawancara.** Dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data secara langsung yang peneliti lakukan ke RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Hasil wawancara kemudian dicatat sebagai data dan informasi terkait objek penelitian penulis, dalam wawancara akan ada juga pengisian kuesioner. Kriteria wawancara dan pengisian kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yang bersifat terbuka serta tertutup terkait "Evaluasi Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau"
3. **Dokumentasi.** Dokumentasi yang tersedia dapat berupa catatan, *file*, foto, dan dokumen lain yang dapat mendukung penelitian ini dan dimaksudkan untuk melengkapi data penelitian. Dokumentasi penelitian ini peneliti diperoleh dari dokumentasi publik yang disediakan intansi terkait dan beberapa dokumentasi publik yang diperoleh di lokasi penelitian. Peneliti juga mengambil data dari berita *online* mengenai pelaksanaan proses pelayanan pasien dimasa pandemi *covid-19* seperti: laman web resmi Dinas Kesehatan Provinsi Riau, laman web resmi Kemenkes RI, dan BPS Provinsi Riau.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Untuk mengukur kualitas pelayanan, penulis menggunakan 4 model penilaian: *Context*, *Input*, *Procces*, dan *Product*. Indikator-indikator ini menjadi tolok ukur dalam menilai kualitas layanan RSUD Arifin Achmad bagi pasien BPJS Kesehatan, baik rawat jalan maupun rawat inap.

Berdasarkan Indikator *Context*

Merujuk pada *context* yang mencakup fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, serta penampilan karyawan di rumah sakit. Aspek penampilan fisik sangat penting karena apa yang dilihat dan dialami pasien dapat memengaruhi persepsi mereka. Pasien menilai *tangibles* sebagai baik dan merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh RSUD Arifin Achmad karena fasilitas yang disediakan memenuhi harapan mereka. Dalam penyelenggaraan layanan rumah sakit, diperlukan berbagai sarana dan prasarana seperti ruang administrasi, loket pendaftaran, poliklinik, ruang rawat inap, dan Unit Gawat Darurat (UGD). Menurut informasi yang didapat, salah satu aspek yang perlu ditingkatkan untuk memperbaiki kualitas layanan kesehatan adalah fasilitas layanan. Untuk menilai kualitas tampilan fisik RSUD Arifin Achmad dari perspektif pasien, aspek yang dinilai meliputi ketersediaan gedung, listrik, dan air.

Berdasarkan Indikator *Input*

Kompetensi mengacu pada tuntutan terhadap pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki oleh aparatur dalam memberikan layanan. Standar kompetensi petugas layanan harus ditentukan secara akurat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini mencakup kemampuan yang wajib dimiliki oleh pelaksana layanan, termasuk pemahaman, keahlian teknis, keterampilan, dan pengalaman dalam Pelayanan Publik bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad. Sub-indikator Kompetensi dalam penelitian ini meliputi:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan.
2. Kemampuan petugas RSUD dalam memberikan pelayanan.

Dalam industri kesehatan, kepuasan pasien merupakan penilaian subjektif terhadap kualitas layanan yang diterima. Meskipun dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, latar belakang pendidikan, kondisi emosional, dan lingkungan pasien, kepuasan tersebut tetap didasarkan pada pengalaman objektif yang dialami selama menerima layanan di rumah sakit. Khusus untuk pasien BPJS, rumah sakit memiliki mekanisme penyelesaian keluhan yang sangat jelas dan sistematis. Jika suatu masalah tidak dapat diselesaikan di bagian informasi, maka manajemen rumah sakit akan melibatkan Manajer Sumber Daya Manusia (SDM) untuk berdiskusi langsung dengan perwakilan BPJS guna mencari solusi. Proses ini menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki komitmen tinggi dalam memberikan respon yang cepat dan efektif terhadap keluhan pasien, terutama bagi peserta BPJS. Kepuasan masyarakat merupakan indikator kunci dalam menilai keberhasilan suatu organisasi, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mengukur tingkat kepuasan ini, organisasi dapat menggunakan berbagai metode, seperti survei atau penyediaan kotak saran di lingkungannya. Kotak saran, misalnya, memungkinkan organisasi untuk menganalisis umpan balik masyarakat secara lebih terstruktur, sehingga dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan Indikator *Process*

Kesopanan (*Courtesy*) merujuk pada sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, responsif terhadap kebutuhan pelanggan, serta kemauan untuk membangun hubungan personal. Hal ini mencerminkan peran petugas dalam membantu pasien dan memberikan perhatian tulus terhadap keluhan serta kebutuhan mereka. Pada kriteria ini, pasien menilai apakah petugas administrasi layanan BPJS, dokter, dan perawat menunjukkan kepedulian serta berusaha membantu mereka mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian, Attitudes and Behavior berkaitan dengan sikap dan kebiasaan pegawai layanan BPJS serta perawat dalam melayani pasien, termasuk memberikan perhatian, membantu menyelesaikan

masalah dengan cepat dan ikhlas, bersikap ramah, menjaga kesopanan, serta responsif terhadap keluhan pasien. Dalam hal ini, pemberi layanan (staf administrasi dan tenaga medis) seharusnya memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Dalam konteks pelayanan publik, keramahan, kesopanan, serta sikap penuh perhatian dari petugas (baik staf administrasi maupun medis) sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penerima layanan (pasien). Sebagai penyedia layanan publik, staf administrasi dan tenaga medis di RSUD Arifin Achmad seharusnya mengutamakan sikap dan perilaku yang ramah, sopan, serta peduli agar pasien merasa dilayani dengan sepenuh hati.

Berdasarkan Indikator *Product*

Komunikasi merujuk pada kesediaan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, harapan, atau aspirasi pelanggan, serta kemauan untuk secara aktif memberikan informasi terbaru kepada masyarakat. Interaksi komunikasi antara petugas dan pasien umumnya terjadi saat pasien datang untuk berobat atau berkunjung. Komunikasi antarpribadi ini biasanya bersifat dialogis dan transaksional, di mana inisiatif pembicaraan dapat dimulai baik oleh pasien maupun petugas, sehingga terjadi peralihan peran antara komunikator dan komunikan, serta proses penyandian (*encoding*) dan penerjemahan pesan (*decoding*). Dalam penelitian ini, komunikasi dikaitkan dengan responsivitas petugas dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi mereka dengan tenaga kesehatan. Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan hasil pelayanan kesehatan bagi pasien dan masyarakat.

Faktor Penghambat Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau

Faktor penghambat memegang peran yang sangat krusial dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Sebuah tugas tidak akan berhasil diselesaikan jika terdapat gangguan yang menghambat proses layanan tersebut. Dalam konteks pelayanan terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan, terdapat beberapa kendala yang muncul selama proses pelaksanaannya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan seluruh pasien BPJS yang berobat di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, ditemukan bahwa dalam proses pelayanan bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan di RSUD tersebut khususnya bagi pasien rawat inap dan rawat jalan terdapat beberapa hambatan selama proses pelayanan, seperti: 1) Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai tata cara pelayanan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan. Hal ini kemungkinan terjadi karena pihak BPJS Kesehatan tidak memberikan penjelasan yang cukup jelas tentang prosedur pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. 2) Banyak keluhan terkait proses pengambilan obat di instalasi farmasi atau apotek yang cenderung lambat. Kurangnya pembagian tugas yang tegas juga menjadi penyebab mengapa pasien atau masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lama. 3) Minimnya pengawasan dari petugas BPJS Kesehatan yang bertugas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, khususnya dalam hal prosedur pelayanan. Berdasarkan temuan peneliti di lokasi penelitian, justru staf Rumah Sakit setempat yang lebih banyak memberikan informasi kepada masyarakat yang belum memahami alur pelayanan BPJS Kesehatan dengan baik. 4) Organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik seharusnya memiliki Prosedur Operasional Standar (SOP) yang transparan dan dapat diakses oleh masyarakat. Dengan terus-menerus meningkatkan kualitas layanan secara konsisten, organisasi ini diharapkan dapat berkembang lebih dari sekadar perusahaan penyedia jasa. Kolaborasi yang efektif antara BPJS Kesehatan dan tenaga medis perlu dibangun untuk menciptakan standar layanan yang seragam di semua

institusi. Meskipun perusahaan telah berupaya memberikan kinerja terbaik, jika konsumen merasa belum puas, kritik, dan umpan balik negatif tetap akan ada muncul. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang menghambat penerapan inovasi dalam pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), diantaranya:

1. Keterbatasan Sumber Daya
 - a. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) tenaga kesehatan yang terlatih dalam menggunakan teknologi atau sistem baru.
 - b. Keterbatasan dana termasuk faktor utama untuk pengembangan infrastruktur, pelatihan, atau pembaruan teknologi.
 - c. Minimnya peralatan medis modern atau sistem informasi yang belum mendukung inovasi digital.
2. Birokrasi yang Rumit
 - a. Prosedur administrasi yang panjang dan kaku sehingga menghambat percepatan inovasi.
 - b. Kebijakan pemerintah atau rumah sakit yang belum mendukung perubahan.
3. Kurangnya Sosialisasi dan Pelatihan
 - a. Tenaga kesehatan dan pasien mungkin belum sepenuhnya memahami manfaat atau cara menggunakan inovasi baru yang disediakan oleh rumah sakit.
 - b. Ketahanan terhadap perubahan karena kurangnya pemahaman dari staf rumah sakit.
4. Masalah Teknis dalam Sistem BPJS Kesehatan
 - a. *Server down* atau gangguan sistem mengakibatkan antrean panjang dan kelambatan memberikan pelayanan.
 - b. Kurangnya koordinasi dengan BPJS yang mengakibatkan ketidakselarasan antara kebijakan BPJS dengan kapasitas yang tersedia di rumah sakit.
5. Tingginya Volume Pasien
 - a. RSUD Arifin Achmad sebagai rumah sakit rujukan utama di Riau menghadapi beban kerja tinggi, sehingga sulit menerapkan inovasi tanpa mengganggu pelayanan rutin.
6. Regulasi yang Tidak Fleksibel
 - a. Aturan pemerintah atau internal rumah sakit yang terlalu kaku menghambat uji coba inovasi pelayanan.
7. Kurangnya Partisipasi Masyarakat
 - a. Masyarakat mungkin enggan menerima perubahan karena ketidaknyamanan atau ketidaktahuan.
8. Kendala Infrastruktur Digital
 - a. Jaringan internet yang tidak stabil atau sistem IT yang belum terintegrasi dengan baik mengakibatkan penginputan yang menggunakan koneksi internet menjadi terhambat.

Selain faktor penghambat diatas, faktor penghambat lainnya ada dari internal dan eksternal rumah sakit, berikut ini faktor penghambat internal dan eksternal dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau:

1. Faktor Internal (dari dalam). Terdapat beberapa kendala yang bersumber dari dalam internal rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan. Salah satunya adalah perlunya peningkatan fasilitas medis untuk mendukung efisiensi layanan. Selain itu, jumlah petugas pendaftaran pasien BPJS hanya dua orang, sehingga ketika jumlah pasien yang berobat meningkat, petugas tersebut mengalami kesulitan atau kewalahan dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

2. Faktor Eksternal (dari luar). Beberapa kendala eksternal turut memengaruhi kinerja pelayanan bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan, salah satunya adalah minimnya sosialisasi dari pihak BPJS kepada pengguna layanan. Hal ini menimbulkan masalah bagi rumah sakit, seperti keluhan dari pasien BPJS Kesehatan yang awalnya menyetujui untuk naik kelas kamar rawat inap, tetapi setelah selesai berobat, mereka protes karena mengira semua biaya (termasuk kenaikan kelas) ditanggung penuh oleh BPJS. Padahal, menurut aturan BPJS, ada beberapa pengecualian, termasuk biaya tambahan untuk kamar rawat inap kelas atas. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan gangguan dalam pelayanan rumah sakit akibat ketidaktahuan pasien terhadap kebijakan BPJS.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketujuh indikator evaluasi program pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menilai peningkatan kualitas layanan bagi pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau semuanya tergolong dalam kategori cukup baik (cukup berkualitas). Evaluasi kualitas pelayanan untuk pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat dilihat melalui empat model, meliputi: *Context*, *Input*, *Process*, dan *Product*, yang menjadi ciri dari pelayanan yang berkualitas. Layanan yang baik di unit rawat inap, rawat jalan, instalasi gawat darurat, apotek, dan administrasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tercermin dari tampilan fisik yang memadai, termasuk sarana, prasarana, dan peralatan yang sesuai, reliabilitas atau bukti nyata layanan yang akurat, responsif terhadap kebutuhan pasien, kepastian waktu dan biaya, jaminan pelayanan, aksesibilitas, serta komunikasi yang cukup baik antara dokter, perawat, dan staf RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan pasien. Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau seperti faktor internal (dari dalam) berupa perlunya peningkatan fasilitas medis dan SDM administrasi yang kurang. Selain itu terdapat faktor eksternal (dari luar) yaitu minimnya sosialisasi dari pihak BPJS kepada pengguna layanan, sehingga banyak pengguna yang belum memahami prosedur layanan BPJS Kesehatan dan kurangnya pemahaman hal tersebut kemungkinan disebabkan oleh tidak adanya informasi yang jelas dari pihak BPJS Kesehatan mengenai tata cara pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau.

Saran

1. Evaluasi pelayanan harus terus ditingkatkan guna memberikan layanan yang optimal dan memastikan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit maupun BPJS Kesehatan. Penting untuk memastikan bahwa petugas BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad memiliki tanggung jawab dan diawasi secara berkala, khususnya dalam memberikan bimbingan kepada pasien yang belum mengerti tata cara pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau. Dengan demikian, masyarakat yang berobat di rumah sakit ini bisa mendapatkan penjelasan yang lengkap mengenai prosedurnya. Kemudian untuk ketersediaan kamar rawat inap maupun rawat jalan harus difasilitasi dan tersedia, buka hanya itu saja saran peneliti lainnya adalah para perawat maupun dokter agar bisa mengutamakan pelayanan yang baik (pelayanan prima), supaya masyarakat nyaman dalam melakukan pengobatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
2. Kendala yang sering terjadi di lapangan seperti pelayanan yang kurang baik dan ketersediaan ruang rawat inap dan ruang rawat jalan yang tidak memadai bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan, dan lain-lain. Saran dari peneliti yaitu:

- a. Menyediakan fasilitas sarana dan prasarana seperti ruang perawatan khususnya pada ruangan rawat inap
- b. Melakukan perekrutan perawat atau dokter agar lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien
- c. Meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai prosedur di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, sehingga RSUD mendapatkan nilai kepuasan dari pasien
- d. Memberikan arahan terkait prosedur berobat di RSUD kepada pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Aisah Ayu Nur Pertiwi, 2017, Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta.
- Ali, Syaidina. 2020. Manajemen Pelayanan Kesehatan kepada Pasien di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat. Skripsi program sajana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Lampung.
- Alma. 2007. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Arikunto Suharsimi. Dkk. 2009. Evaluasi Program Pendidikan: pedoman teoritis praktisi pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Budarma, Made. 2022. Manajemen Pelayanan Kesehatan di Instalasi rawat jalan Poliklinik RSUD Kabupaten Buleleng. Bali.
- DinkesBogor. 2022. Orientasi SIMATNEO, MPDN, dan E-Kohort Tingkat Kota Bogor.<https://dinkes.kotabogor.go.id/home/detailpost/orientasi-simatneo-mpdn-dan-e-kohort-tingkat-kota-bogor#:~:text=Aplikasi> (Diakses 28 Mei 2025)
- Effendi, H., Dalimunthe, R. A., & Saputra, E. (2022). Penerapan Metode Service Quality dalam Melihat Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(4), 584-592.
- Farmalkes, Setdirjen. Tingkatkan Implementasi Fornas dalam pelaksanaan JKN. <https://farmalkes.kemkes.go.id/2021/12/tingkatkan-implementasi-fornas-dalam-pelaksanaan-jkn/> (diakses 29 Mei 2025)
- Hendrisman. 2021. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- KLICKDATA. 2022. Lima Unit Pelayanan yang ada di Rumah Sakit. <https://klikdata.co.id/blog/lima-unit-pelayanan-yang-ada-di-rumah-sakit> (diakses 28 Mei 2025)
- Patton, MQ (2003). Evaluasi yang Berfokus pada Pemanfaatan. Dalam: Kellaghan, T., Stufflebeam, DL (eds) Buku Pegangan Internasional Evaluasi Pendidikan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional Republik Indonesia.
- Roekminiati, S. (2022). *Dilema Pemenuhan Kebutuhan Pengguna Layanan dalam Praktek Pelayanan Publik*.
- Sastika Candra P, 2016, Kualitas Pelayanan BPJS di RSUD Kab. Karanganyar (Studi Kasus Pasien Rawat Inap).
- Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Wirawan (2011) *Evaluasi: teori, model, standart, aplikasi, dan Profesi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Yunida E, Margita. (2016). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasaan Pelanggan. Skripsi. Program Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negri Yogyakarta. Yogyakarta.