



## **KUALITAS PELAYANAN BAGI PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT SYAFIRA PEKANBARU**

### ***QUALITY OF SERVICE FOR BPJS PARTICIPANTS AT SYAFIRA PEKANBARU HOSPITAL***

**Evan Jelika Armestia Siahaan<sup>1</sup>, Dina Lauren Marpaung<sup>2</sup>, Elly Niel Waty<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Ilmu Administrasi Publik, Universitas Lancang Kuning

Email: [angellika493@gmail.com](mailto:angellika493@gmail.com)<sup>1</sup>, [dina.lauren.inzelin@gmail.com](mailto:dina.lauren.inzelin@gmail.com)<sup>2</sup>, [nielwaty@gmail.com](mailto:nielwaty@gmail.com)<sup>3</sup>

#### Article history :

Received : 27-12-2024

Revised : 29-12-2024

Accepted : 01-01-2025

Published : 04-01-2025

#### Abstract

*This study aims to evaluate the quality of service for BPJS participants at Syafira Pekanbaru Hospital and identify factors that affect patient satisfaction. The method used is descriptive qualitative research, with data collection through direct observation and literature review. The results showed that the experience and quality of service received by patients greatly influenced their level of satisfaction. Although there was a decrease in the number of BPJS patients in 2016 and 2017, there was a significant increase in 2018, especially for class III BPJS patients. Factors affecting service quality include the quality of human resources, hospital facilities, administrative processes, and communication with patients. This study also found that ineffective socialization of the rights of BPJS participants had a negative impact on the community's treatment experience. Therefore, it is recommended that Syafira Hospital improve its image and service quality as well as conduct more effective socialization and periodic evaluation of service quality to attract and retain patients in the midst of intense competition.*

**Keywords:** *BPJS, quality, service*

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi langsung dan tinjauan literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman dan kualitas pelayanan yang diterima pasien sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Meskipun terdapat penurunan jumlah pasien BPJS pada tahun 2016 dan 2017, terjadi peningkatan signifikan pada tahun 2018, khususnya untuk pasien BPJS kelas III. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi kualitas sumber daya manusia, fasilitas rumah sakit, proses administrasi, dan komunikasi dengan pasien. Penelitian ini juga menemukan bahwa sosialisasi yang kurang efektif mengenai hak-hak peserta BPJS berdampak negatif pada pengalaman berobat masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar Rumah Sakit Syafira meningkatkan citra dan kualitas pelayanan serta melakukan sosialisasi yang lebih efektif dan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan untuk menarik dan mempertahankan pasien di tengah persaingan yang ketat.

**Kata Kunci:** *BPJS, kualitas, pelayanan*

#### PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan aspek kritis dalam dunia bisnis dan organisasi, terutama dalam sektor jasa. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara efektif dan efisien. Menurut Parasuraman et al., kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama: reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles



(bukti fisik). Dimensi-dimensi ini menjadi acuan dalam menilai seberapa baik layanan yang diberikan kepada konsumen.

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Masalah kesehatan dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan aktifitasnya. Ada banyak masalah kesehatan masyarakat yang masih „menghantui“ sebagian besar masyarakat Asia Pasifik, mulai dari kematian ibu dan anak, aids, malaria, dan lain-lain (Sukendro, bumi madani.wordpress.com, 2009). Dewasa ini, banyak dari masyarakat yang datang ke rumah sakit untuk mengontrol dan mengobati berbagai penyakitnya. Sebuah penelitian menyebutkan bahwa dengan produk domestik bruto Indonesia yang saat ini telah mencapai sekitar 800 miliar dolar AS, masyarakat Indonesia membelanjakan sekitar 2% untuk kesehatan (Pandi, beritabisnis.com, 2011).

Fenomena yang terjadi saat ini adalah banyak dari masyarakat Indonesia yang tidak loyal dengan rumah sakit yang ada di Indonesia, terbukti dengan banyaknya masyarakat yang berobat ke luar negeri. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan, rata-rata jumlah masyarakat yang berobat ke Malaysia setiap tahunnya mencapai 12 ribu orang. Begitu juga dengan negara-negara lain seperti Singapura dan China jumlahnya mencapai puluhan ribu orang setiap tahunnya. Menurut National Healthcare Group International Research Development Singapore, 50 persen pasien internasional yang berobat di Singapura adalah warga Indonesia (Chandra, Kompas.com, 2012).

Ketua Umum Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (Persi) Tantangan bagi Industri rumah sakit di Tanah Air makin berat menyusul telah diberlakukannya pasar bebas di tingkat ASEAN, dan pasar bebas tingkat Asia Pasifik pada 2020 mendatang. Selain banyaknya pasien yang senang berobat ke luar negeri, tantangan lainnya adalah belum kompetitifnya asuransi dan penyedia layanan dalam memberikan layanan kesehatan serta mutu pelayanan rumah sakit yang belum dianggap berstandar Internasional dan masih rendahnya teknologi kedokteran di Indonesia serta sistem manajemen pemasaran rumah sakit yang masih kurang. Sehingga loyalitas dari pasien yang berobat di rumah sakit yang ada di Indonesia masih minim. Ini membuktikan bahwa menurunnya citra rumah sakit yang ada di Indonesia. (Indrasto, www.eksekutif.co.id, 2012).

Walau mengalami peningkatan jumlah pasien setiap tahunnya, namun Rumah Sakit Syafira tetap belum mendapat image positif secara maksimal. Minimnya informasi yang diperoleh pasien mengenai Rumah Sakti Syafira Pekanbaru membuat publik tidak mengetahui fasilitas dan keunggulan apa yang dimiliki RS Syafira dibandingkan rumah sakit. lain. Kemudian beberapa seringnya pemberitaan yang negatif mengenai RS Syafira, diantaranya Minimnya pengelolaan Limbah Rumah Sakit yang mengganggu warga sekitar (baca: Bertuahpos.com), kemudian pemberitaan mengenai seringnya RS Syafira menolak pasien BPJS dan bahkan tidak melakukan tindakan pada pasien BPJS (baca: beritariu.com, merdeka.com, pekanbaru.tribunnews.com).

Jika situasi ini dibiarkan dan tidak dilakukan riset dan penelitian secara ilmiah dan mendalam, dikhawatirkan akan terjadi penurunan pelanggan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Ini sangat berakibat fatal terhadap keberlangsungan rumah sakit. Jika tidak dilakukan penelitian lebih lanjut akan membahayakan rumah sakit, karena pelanggan merupakan investasi yang berharga dalam suatu perusahaan/rumah sakit (Fadly, okezone.com, 2012).

Pelayanan merupakan salah satu usaha yang dapat dijadikan dasar untuk membuat perbedaan dengan rumah sakit lain. Bentuk pelayanan yang dilakukan rumah sakit yang satu dapat



berbeda dengan rumah sakit lain. Setiap rumah sakit berusaha menarik minat konsumen agar kemudian menjadi rumah sakit yang memiliki citra yang positif di mata publik. Sebagai rumah sakit yang bergerak di bidang produk dan jasa, kualitas pelayanan di samping kualitas produk merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan. Citra merupakan seperangkat kepercayaan, daya ingat dan kesan-kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek (Kotler, 2003).

Menurut Gonroons, (2000) citra rumah sakit merupakan wujud nyata dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan melalui apa yang diperoleh pelanggan sebagai hasil dari transaksi antara penyedia dan pengguna jasa serta bagaimana pelanggan memperoleh jasa tersebut. Citra yang buruk atau negatif akan memberikan pengaruh yang buruk pula terhadap perusahaan, sebaliknya citra yang baik akan memberikan pengaruh yang baik pula pada organisasi. Tanpa kualitas pelayanan perawat yang baik maka baik individu atau masyarakat lain merasakan ketidaknyamanan terhadap citra rumah sakit. Dalam Rapat Kerja Nasional Mukisi I 2007 (Suara Merdeka, 2 Juni 2007) diungkapkan bahwa masih ada sekitar 20% hingga 30% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum menerapkan standar minimal pelayanan. Mayoritas adalah rumah sakit daerah dari kabupaten. Standar minimal itu tidak hanya berpatok pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tapi juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, termasuk gedung dan peralatan yang dimiliki. Dampak dari pelayanan yang baik dan dapat melebihi harapan konsumen akan menciptakan kepuasan konsumen yang dapat mendorong pada tingkat kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap suatu produk secara tidak langsung kepada rumah sakit (peningkatan citra).

Tujuan dari penelitian ini sendiri adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Syafira. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dari pelayanan bagi peserta BPJS tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Sifat deskriptif pada penelitian kualitatif berarti penelitian akan berusaha untuk membuat gambaran umum secara sistematis, akurat, dan faktual mengenai suatu fakta, sifat, hingga hubungan antar fenomena yang diteliti. Seperti yang diungkapkan oleh Nazir (2014, hlm. 43) bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

### **1. Metode Pengumpulan Data**

Instrumen pada penelitian yang dilakukan adalah dengan melakukan observasi secara langsung di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan tinjauan literatur guna untuk mendapatkan data valid tentang pelayanan peserta BPJS di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

### **2. Metode Analisis Data**

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif. Sukmadinata (2017: 72) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk



mendeskripsikan atau menjabarkan fenomena yang ada, baik fenomena alami maupun fenomena buatan manusia bisa mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena satu dengan fenomena lain.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini berisi hasil analisis dan pembahasan hasil analisis. Uraikan secara terstruktur, rinci, lengkap dan padat, sehingga pembaca dapat mengikuti alur analisis dan diskusi peneliti dengan baik. Uraian pada bagian ini dapat menggunakan sub judul sesuai dengan poin-poin analisis dan pembahasan yang ingin dijelaskan oleh penulis. Hasil dan pembahasan adalah satu kesatuan yang seharusnya disusun dalam sub bagian tertentu (hasil dan pembahasan tidak dianjurkan untuk dipisahkan).

**1. Kualitas Pelayanan Peserta BPJS**

Dalam industri jasa kesehatan, kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Meskipun nilai subyektif ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, keadaan emosional dan lingkungan pasien. Kepuasan pasien akan tetap didasari oleh kenyataan yang obyektif yang dialami pasien pada saat menerima pelayanan di rumah sakit. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas maka pasien tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada lain. Oleh sebab itu, untuk menciptakan kepuasan pasien perusahaan jasa kesehatan Rumah Sakit Syafira Pekanbaru harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan pasiennya dengan memberikan fasilitas yang lengkap, agar dapat menarik perhatian pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Adapun fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No	Fasilitas	Jumlah	Kondisi	
			Baik	Kurang Baik
1	Ruang Tunggu	10 Unit	7 Unit	3 Unit
2	Laboratorium	1 Unit	1 Unit	0 Unit
3	IGD	3 Unit	3 Unit	0 Unit
4	ICU	1 Unit	1 Unit	0 Unit
5	Ruang Bersalin	1 Unit	1 Unit	0 Unit
6	Ruang kelas III	30 Unit	25 Unit	5 Unit
7	Ruang kelas II	17 Unit	14 Unit	3 Unit
8	Ruang kelas I	10 Unit	6 Unit	4 Unit
9	Ruang VIP	8 Unit	7 Unit	1 Unit
10	Kamar Operasi	1 Unit	1 Unit	0 Unit
11	Ruang Isolasi	4 Unit	3 Unit	1 Unit
12	Ruang Poli	4 Unit	2 Unit	2 Unit
13	Mobil Ambulance	4 Unit	2 Unit	2 Unit
14	Toilet Umum	4 Unit	2 Unit	2 Unit
15	Ruang Farmasi	5 Unit	4 Unit	1 Unit
16	Ruang Rontgen	2 Unit	2 Unit	0 Unit
17	Musholla	1 Unit	1 Unit	0 Unit

(Sumber: Rumah Sakit Syakira Pekanbaru 2020)

*Tabel 4. 1 Fasilitas RS. Syafira Pekanbaru*



Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pasien, rumah sakit harus memiliki tenaga medis yang berkompeten karena tenaga kerja khususnya seperti dokter, perawat, administrasi dan lain-lain adalah tenaga kerja yang paling dekat dengan pasien.

Jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira pada tahun 2015 jumlah pasien sebanyak 8.349 orang yang terdiri dari pasien umum 1311 orang, BPJS 4562 orang dan asuransi 2476 orang. Namun, pada tahun 2016 mengalami penurunan jumlah pasien menjadi 7566 orang dengan persentase 10,35% yang terdiri dari pasien umum 1178 orang, BPJS 4193 orang, dan asuransi 2195 orang. Kemudian pada tahun 2017 mengalami penurunan jumlah pasien menjadi 6921 orang dengan persentase -9,32% yang terdiri dari pasien umum 1115 orang, BPJS 3954 orang, dan asuransi 1852 orang. Lalu pada tahun 2018 jumlah pasien mengalami peningkatan menjadi 7438 orang dengan persentase 6,95% yang terdiri dari pasien umum 1443 orang, BPJS 4072 orang, dan asuransi 1923 orang. Kemudian pada tahun 2019 jumlah pasien mengalami penurunan kembali menjadi 6590 orang dengan persentase -12,87% yang terdiri dari pasien umum 957 orang, BPJS 3974 orang, dan asuransi 1659 orang.

No	Bulan	2017	2018
1.	Januari	121	159
2.	Februari	109	159
3.	Maret	136	173
4.	April	151	173
5.	Mei	134	208
6.	Juni	158	154
7.	Juli	152	216
8.	Agustus	137	210
9.	September	165	201
10.	Oktober	166	240
11.	November	170	212
12.	Desember	167	234
		<b>1766</b>	<b>2339</b>

*Tabel 4. 2 Peserta BPJS dari tahun 2017 ke 2018*

Di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, jumlah pengguna BPJS Kesehatan, khususnya untuk pasien kelas III, menunjukkan tren yang meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data yang diperoleh, pada tahun 2017, terdapat 1.766 pasien BPJS kelas III, dan angka ini meningkat menjadi 2.339 pasien pada tahun 2018.

Setiap bulan menunjukkan peningkatan jumlah peserta, kecuali pada bulan Juni yang mengalami sedikit penurunan dari 158 (2017) menjadi 154 (2018). Rata-rata peserta per bulan pada 2017 adalah sekitar 147 peserta. Rata-rata peserta per bulan pada 2018 meningkat menjadi sekitar 195 peserta. Rata-rata kenaikan per bulan adalah sekitar 48 peserta.

Tren umum menunjukkan adanya peningkatan signifikan jumlah peserta BPJS, yang mengindikasikan meningkatnya penggunaan layanan BPJS di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru pada tahun 2018 dibandingkan tahun sebelumnya.

Dari tahun 2016 hingga 2018, RS Syafira mencatatkan:



- a. Jumlah Pasien Rawat Inap: 32.339 orang
- b. Jumlah Pasien Rawat Jalan: 145.999 orang

Pada tahun 2018, instalasi rawat jalan memiliki persentase pasien terbanyak di poli tulip (39,90%) diikuti poli edelweiss (22,50%), poli bugenvil (19,85%), dan poli anggrek (17,75%).

No	Masalah	RS. Syafira	
		Ya	Tidak
1.	Warga masyarakat kurang memahami tatacara BPJS	√	
2.	Rumitnya birokrasi	√	
3.	Berkas-berkas dokumen tidak tertata dengan rapi, bahkan ada berkas yang hilang sehingga tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada pasien		√
4.	Masih ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan	√	
5.	Kreatifitas dan inisiatif pegawai masih kurang	√	
6.	Kurangnya kesadaran dan tanggung jawab para pegawai dalam melaksanakan tugasnya		√
7.	Sumber daya manusia kurang terlatih	√	
8.	Jumlah tenaga pelayanan belum mencukupi (atau: pasien sangat/terlalu banyak)	√	
9.	Perbedaan pemahaman antara BPJS dengan RSUD tentang standar tarif		√
10.	Komunikasi kurang lancar		√
11.	Sarana fotocopy belum memadai		√
12.	Waktu tunggu untuk konsultasi dokter lama	√	
13.	Antrian panjang untuk mengambil obat		√
14.	Sistem antrian belum baik		√
15.	Ruang rawat inap relatif sedikit dibanding banyaknya pasien	√	
16.	Pembatasan waktu rawat inap		√
17.	Sistem rujukan pasien yang masih lamban	√	
18.	Obat-obatan yang harus disesuaikan dengan INA-CBGs masih dianggap memberatkan (Tarif INA-CBGs masih sangat rendah dibanding real cost-nya)		√
19.	Waktu penerbitan SEP (surat elegalitas pasien) lambat		√
20.	Ruang tunggu belum mencukupi, terutama di ruang tunggu poli, pendaftaran dan farmasi		√
21.	Waktu pelayanan masih lama, belum sesuai standar (60 menit dari pendaftaran hingga pelayanan di poli; dan 60 menit pelayanan farmasi untuk obat racikan dan 30 menit untuk obat jadi	√	
22.	Tindak lanjut penanganan keluhan dan masukan kurang baik		√

Tabel 4. 3 Kualitas Pelayanan Peserta BPJS

Berdasarkan tabel kualitas pelayanan peserta BPJS tersebut, masih terdapat beberapa poin yang mencerminkan kualitas pelayanan peserta BPJS yang kurang maksimal. Sehingga seharusnya terdapat evaluasi setiap waktu yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Syafira ini.



## 2. Faktor yang Mempengaruhi

RS Syafira telah menerima berbagai penghargaan sebagai bentuk pengakuan atas mutu pelayanannya. Pada tahun 2022, rumah sakit ini meraih penghargaan Paritrana Award dari Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia. Pihak manajemen rumah sakit menekankan pentingnya peningkatan mutu pelayanan untuk bersaing di tingkat nasional dan memberikan kepuasan kepada pasien.

Visi RS Syafira adalah menjadi rumah sakit yang unggul dalam pelayanan bermutu. Misi mereka mencakup:

- a. Memberikan pelayanan prima dan berkualitas.
- b. Melakukan manajemen peningkatan mutu secara berkelanjutan.
- c. Menjalin kerjasama dengan profesional di bidang kesehatan

Dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS juga didasari oleh beberapa faktor yang mempengaruhi, berikut faktor yang dapat mempengaruhi:

No	Faktor	Keterangan
1.	Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)	Kompetensi tenaga medis dan non-medis dalam memberikan pelayanan. Sikap, empati, dan profesionalisme staf rumah sakit terhadap pasien BPJS. Rasio jumlah tenaga medis dengan pasien BPJS yang dilayani.
2.	Fasilitas Rumah Sakit	Ketersediaan fasilitas medis sesuai standar pelayanan BPJS. Kondisi ruang rawat inap, alat kesehatan, dan obat-obatan yang memadai. Kapasitas rumah sakit dalam menampung jumlah pasien BPJS.
3.	Proses administrasi BPJS	Kemudahan dalam proses pendaftaran, klaim, dan verifikasi administrasi. Koordinasi antara rumah sakit dengan BPJS Kesehatan terkait sistem rujukan. Waktu tunggu pelayanan, baik untuk konsultasi, rawat inap, maupun tindakan medis.
4.	Ketersediaan Obat dan Layanan Penunjang	Kepastian ketersediaan obat yang tercakup dalam formularium nasional. Pelayanan penunjang seperti laboratorium, radiologi, dan farmasi yang memadai.
5.	Kebijakan Rumah Sakit	Kebijakan internal rumah sakit dalam memprioritaskan pasien BPJS. Transparansi biaya tambahan jika diperlukan layanan di luar cakupan BPJS.
6.	Komunikasi dengan Pasien	Informasi yang jelas mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS. Komunikasi efektif antara pasien dan tenaga medis terkait diagnosa, perawatan, dan prosedur yang akan dilakukan.
7.	Kendala Teknis dan Sistemik	Masalah teknis seperti gangguan sistem BPJS online. Keterbatasan koordinasi antara pihak rumah sakit dengan BPJS terkait pembayaran klaim.
8.	Jumlah Pasien dan Tingkat Kepadatan	Tingginya jumlah peserta BPJS yang dilayani bisa memengaruhi kualitas pelayanan karena kapasitas rumah sakit terbatas.

*Tabel 4. 4 Faktor yang Mempengaruhi*



Selain faktor tersebut, juga terdapat faktor eksternal seperti sosialisasi mengenai BPJS kepada masyarakat juga berperan. Ketidakefektifan dalam sosialisasi ini dapat mengakibatkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai peserta BPJS, sehingga berdampak pada pengalaman mereka saat berobat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pemahaman masyarakat tentang BPJS, termasuk kurangnya sosialisasi yang efektif mengenai hak-hak peserta. Ketidakefektifan dalam sosialisasi ini berdampak pada pengalaman masyarakat saat berobat. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen.

### **Saran**

Saran yang dapat diberikan adalah perlunya peningkatan sosialisasi mengenai BPJS kepada masyarakat agar mereka lebih memahami hak-hak mereka sebagai peserta. Selain itu, rumah sakit perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan untuk memastikan bahwa standar pelayanan dapat memenuhi harapan konsumen.

### **Ucapan Terima Kasih**

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terutama kepada responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang sangat berharga. Kami juga berterima kasih kepada tim peneliti yang telah bekerja keras dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Selain itu, kami menghargai dukungan dari institusi yang telah memberikan fasilitas dan sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan pengembangan layanan kesehatan di Indonesia.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Archanna, E. R. (2023, October). Pengaruh Sistem Antrian dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi, Bisnis & Akuntansi* (Vol. 3, pp. 430-439).
- Anesa, R., Maisyarah, J. L., & Dame, E. H. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Peserta BPJS Dalam Penanganan Medis Di Rumah Sakit Prima Pekanbaru. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(2), 195-205.
- Ayu, R. P. S. (2020). Determinan Kepuasan Peserta BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Syafira. *Jurnal Martenity and Neonatal*, 3(1), 46-46.
- Cahaya, N. (2018). Hubungan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RS Syafira Pekanbaru.



- Devis, Y. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekabaru Tahun 2018. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 8(1), 1-11.
- Fitri, D. S., Alwie, A. F., & Berampu, L. T. (2024). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Swasta Kota Pekanbaru. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 26(1), 1-20.
- Haryono, G., & Budiarsih, B. (2024). Akibat Keterlambatan Pembayaran Klaim BPJS Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5482-5489.
- Liyas, J. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 9(2), 191-203.
- Roza, A., & Wulandini, P. (2018). Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Pekanbaru. *Jurnal Keperawatan Abdurrah*, 2(1), 54-60.
- Sinaga, T. D., Arianti, E. S., Aguslianti, D., Astari, R., & Luthfi, M. (2023). Tinjauan Kinerja Petugas Pendaftaran Dalam Memberikan Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC). *JKMI: Jurnal Kemitraan Masyarakat Indonesia*, 1(1), 16-22.
- Tekwana, P. (2019). Pengaruh Marketing Public Relations Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. *Communiverse: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 16-29.