

IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA/PASIEN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PRIMA KOTA PEKANBARU

Oleh: Sion Einar Edlyn Hutasoit

Pembimbing I: Dr. Mexsasai Indra, S.H., M.H.

Pembimbing II: Dr. Junaidi, S.H., M.H.

Alamat: Jl. Among No. 11 Kota Pekanbaru

Email/Telepon: hutasoitsioneinaredlyn@gmail.com/082246358962

ABSTRACT

The establishment of the Social Security Agency on Health is a part of National Health Insurance which is a government policy in the health sector that aims to ensure the provision of adequate health care facilities for the entire community as participants/patients. In Pekanbaru, one of the advanced referral health facilities that has collaborated with Social Security Agency on Health Pekanbaru is Prima Hospital Pekanbaru since 2017. The results of research related to health services organized at Prima Hospital Pekanbaru, there are problems found in the field, especially for Social Security Agency on Health participants/patients. The purpose of the research is to find out how the implementation; inhibiting factors; and efforts made in improving health services for Social Security Agency on Health participants/patients at Prima Hospital Pekanbaru. The author uses sociological research methods in analyzing the implementation of health services for Social Security Agency on Health participants/patients at Prima Hospital Pekanbaru.

The implementation of health services for BPJS Health participants/patients at Prima Hospital Pekanbaru City is quite good, but on the other hand it has not been able to reach the level of participant/patient satisfaction. The inhibiting factors are influenced by miscommunication and the public's lack of understanding of BPJS Health procedures and arrangements at Prima Hospital Pekanbaru City as well as the imbalance in the number of BPJS Health participants/patients with the number of health workers. Efforts to improve health services for BPJS Health participants/patients at Prima Hospital Pekanbaru City start from accommodating every participant/patient complaint which has been managed with the presence of the Prima Hospital PIPP Team and then work assessment standards will be implemented.

**Keywords: Social Security Agency on Health Pekanbaru – Participants/Patients –
Prima Hospital Pekanbaru**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah suatu hal yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup. Kesehatan menjadi hak setiap warga negara dan harus dapat di jamin oleh negara. Hal tersebut telah diatur dalam UUD 1945 dan peraturan perundang-undangan. Salah satunya disebutkan dalam Pasal 34 ayat (3) (UUD 1945) menyebutkan bahwa *Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.*

Pembentukan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (selanjutnya disebut BPJS Kesehatan adalah bagian dari Jaminan Kesehatan Nasional (selanjutnya disebut JKN) yang merupakan sebuah kebijakan pemerintah dalam bidang kesehatan yang bertujuan memastikan penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang layak bagi seluruh masyarakat sebagai peserta/pasien. Upaya kesehatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan harus memenuhi hak masyarakat sebagai peserta/pasien.

Pelayanan kesehatan yang diprogramkan oleh pemerintah tersebut dapat dilaksanakan pada tempat yang memiliki fasilitas kesehatan seperti rumah sakit. Sebagai salah satu layanan kesehatan, maka rumah sakit mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis dalam upaya percepatan peningkatan dan derajat kesehatan masyarakat. Peran strategis ini harus diambil oleh rumah sakit karena rumah sakit mempunyai fasilitas kesehatan dan teknologi. Permasalahan yang sering dihadapi masyarakat di rumah sakit adalah

rumah sakit gagal memberikan apa yang sebenarnya diharapkan oleh peserta/pasien BPJS Kesehatan itu sendiri. Faktor utamanya adalah pelayanan yang diberikan kurang berkualitas sehingga tidak bisa memberikan pelayanan yang baik seperti yang diharapkan oleh peserta/pasien BPJS Kesehatan.¹

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan menurut Pasal 55 (Perpres No. 82/2018) bagi peserta/pasien dilaksanakan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis dan kompetensi fasilitas kesehatan di mulai dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (selanjutnya disebut FKTP) peserta/pasien terdaftar, kecuali dalam keadaan kegawatdaruratan medis. Sistem rujukan pelayanan BPJS Kesehatan dilaksanakan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis.

Sistem rujukan pelayanan kesehatan merupakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggungjawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal.² Di Kota Pekanbaru, salah satu FKRTL yang sudah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru yaitu Rumah Sakit Prima Kota Pekanbaru sejak tahun 2017.³ Berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di RS Prima Kota Pekanbaru, terdapat masalah yang didapati dilapangan khususnya bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan. Penulis mewawancarai beberapa peserta/pasien yang sedang berobat memanfaatkan asuransi BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru.

Keluhan salah satu peserta/pasien disampaikan oleh Susilawati, seorang Ibu Rumah Tangga (IRT) yang berasal dari

¹ Nur Hasan, "Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)", *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 8 No. 4, 2019, hlm. 353.

² Pasal 3 (Permenkes No. 1/2012).

³ <https://www.rsprimapekanbaru.com>, diakses tanggal 27 Juli 2022.

Kabupaten Kuantan Singingi yang dirujuk dari Puskesmas Kuantan Tengah menuju RS Prima. Beliau yang menderita penyakit pembengkakan jantung ini mengeluh mengenai sistem pendaftaran *online* dan fasilitas ruang tunggu.⁴ Beliau tidak mendapatkan pengarahan dan panduan oleh tenaga kesehatan mengenai bagaimana pendaftaran secara *online* untuk mendapatkan jadwal kontrol dengan dokter. Dari segi upaya kesehatan, Susilawati tidak mendapat tindakan pelayanan kesehatan *promotif*. Disamping itu, dirinya mengeluhkan ruang tunggu yang tidak memiliki tempat khusus untuk golongan rentan, mengingat beliau sudah tergolong lansia (lanjut usia).

Terkadang tidak semua hasil nilai cakupan pelayanan kesehatan yang mencapai hasil yang memuaskan tersebut, dan salah satunya seperti RS Prima Kota Pekanbaru yang didapati beberapa keluhan seperti yang telah Penulis paparkan di atas sebelumnya. Lalu, apakah sebenarnya yang menyebabkan terjadinya keluhan masyarakat sebagai pasien? Apakah karena edukasi mengenai penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang belum tersampaikan secara baik? Berbagai macam penjabaran dari masalah ini, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut sehingga Peneliti melakukan penelitian yang berjudul *“Implementasi Pelayanan Kesehatan bagi Peserta/Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Prima Kota Pekanbaru”*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru?

2. Apa faktor yang menghambat implementasi pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru?
3. Apa upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a) Untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru.
- b) Untuk mengetahui faktor yang menghambat pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru.
- c) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru

2. Kegunaan Penelitian

- a) Untuk menambah pengetahuan dan pemahaman bagi penulis khususnya mengenai masalah yang di teliti yaitu mengenai implementasi pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru.
- b) Kegunaan bagi instansi terkait yakni RS Prima Kota Pekanbaru sebagai masukan dan saran terhadap pelayanan kesehatan peserta/pasien BPJS Kesehatan.
- c) Berguna untuk masyarakat sebagai peserta/pasien agar mendapatkan

⁴ Wawancara dengan Susilawati, salah satu peserta/pasien Rumah Sakit Prima Kota Pekanbaru,

Hari Jumat, Tanggal 15 September 2023, di Lantai I Ruang Tunggu Pasien RS Prima Kota Pekanbaru.

edukasi mengenai pelaksanaan pelayanan BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru

D. Kerangka Teori

1. Teori Pelayanan Publik

Menurut Kotler dan Sampara Lukman⁵, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry pada tahun 1985 mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan atau *service quality (SERVQUAL)* sebagai berikut⁶:

- a) *Tangibles*
- b) *Reliability*,
- c) *Responsiveness*.
- d) *Assurance*.
- e) *Emphaty*

2. Teori Hak Asasi Manusia

Hak Asasi Manusia (HAM) akan terus melekat kepada individu sebagai anugerah Tuhan Yang Maha Esa yang harus dilindungi oleh negara.⁷ Di Indonesia, kewajiban negara ini diakui secara tegas pada Pasal 8 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang berbunyi: "*Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia terutama menjadi tanggung jawab pemerintah.*"⁸ Salah satu hak tersebut

adalah hak atas kesehatan. Secara teknis, indikator yang digunakan untuk memberikan penilaian atas pemenuhan hak atas kesehatan sebagai berikut:

- a) Ketersediaan (*availability*)
- b) Dapat diakses (*financial, geographical and cultural accessibility*).
- c) Kualitas (*quality*)
- d) Kesetaraan (*equality*).⁹

E. Kerangka Konseptual

1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.¹⁰
2. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.¹¹
3. Implementasi merupakan suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber yang termasuk manusia, dana, dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta (individu atau kelompok).¹²
4. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar Peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang

⁵ Sampara Lukman, "*Manajemen Kualitas Pelayanan*", STIA LAN Press, Jakarta, 2000, hlm. 8.

⁶ Taufiqurokhman dan Evi Satispi, "*Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*", UMJ Press, Tangerang Selatan, 2018, hlm. 186-187.

⁷ Sigit Dwi Nuridha, "*Penegakan HAM*", PT. Cempaka Putih, Semarang, 2019, hlm. 1.

⁸ Eko Riyadi, "*Hukum Hak Asasi Manusia Perspektif Internasional, Regional, dan Nasional*", Rajagrafindo Persada, Depok, 2019, hlm. 31.

⁹ *Ibid*, hlm. 114.

¹⁰ Pasal 1 ayat (1) (UU No. 24/2011)

¹¹ Pasal 1 ayat (1) (PP No. 47/2016)

¹² Ma'ruf, Onno Sahlania, Ashariyana, Rivai Mana, "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Laika di Kelurahan Tobuaha Kecamatan Puuwatu Kota Kendari", *Jurnal Ilmiah Administrasita*, Vol 14. No. 01 Juni 2023, hlm. 24.

diberikan kepada setiap orang yang telah membayar Iuran Jaminan Kesehatan atau Iuran Jaminan Kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.¹³

5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁴

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih Penulis adalah RS Prima Kota Pekanbaru yang beralamatkan di Jalan Bima, No. 1, Delima, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Kepala Humas RS Prima Pekanbaru	1	1	100%
2.	Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pekanbaru	1	1	100%
3.	Pasien BPJS RS Prima Kota Pekanbaru	28.422	100	0,003%
Total		28.424	102	-

¹³ Pasal 1 ayat (1) (UU No. 82/2018)

¹⁴ Pasal 1 (UU No. 25/2009)

¹⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung: 2010, hlm. 90.

Sumber: Olahan Data Primer, 2022.

4. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber baik dari data sampel maupun informan dari penelitian, memanfaatkan perolehan data dari lapangan maupun wawancara dengan responden.¹⁵

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data kepustakaan, data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data.¹⁶ Sumber data tersebut ialah:

- 1) Bahan Hukum Primer
- 2) Bahan Hukum Sekunder
- 3) Bahan Hukum Tersier

5. Teknik Pengumpulan Data

- a) Observasi
- b) Kuesioner
- c) Wawancara
- d) Kajian Kepustakaan

6. Analisis Data

Analisis data yang Penulis gunakan adalah *analisis data kualitatif*. Dalam menarik kesimpulan, Penulis menggunakan metode *induktif*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu tindakan atau cara yang dilakukan untuk melayani

¹⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, PT Pustaka Baru, Yogyakarta: 2014, hlm. 74.

orang banyak (masyarakat).¹⁷ Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan publik yang dilaksanakan dengan baik oleh penyelenggara pelayanan publik akan memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Cerminan standar pelayanan publik yang berkualitas tercermin dari¹⁸:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain sebagainya;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang melihat aspek

keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam (UUD 1945) untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan.¹⁹ Masyarakat sebagai peserta/pasien mempunyai hak mendapat pelayanan kesehatan meliputi: a). *Pelayanan kesehatan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) dan Rawat Inap Tingkat Pertama (RITP)*; b). *Pelayanan kesehatan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) dan Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL)*; c). *Pelayanan gawat darurat*; serta d). *Pelayanan kesehatan lain yang ditetapkan oleh menteri*.²⁰

Dalam pelayanan kesehatan terdapat beberapa persyaratan pokok yang harus dimiliki oleh setiap tenaga medis yang bekerja di suatu Rumah Sakit, Puskesmas, ataupun tempat pelayanan kesehatan lainnya. Persyaratan pokok dalam pelayanan kesehatan tersebut adalah sebagai berikut.²¹

1. Tersedia (*Available*) dan Kestinambungan (*Continuous*)
2. Dapat diterima (*Acceptable*) dan wajar (*Appropriate*)
3. Mudah dicapai (*Accessible*)
4. Mudah dijangkau (*Affordable*)
5. Bermutu (*Quality*)

C. Tinjauan Umum Tentang Hak Pelayanan Kesehatan

¹⁷ Muhamad Mu'iz Raharjo, Icu R.B, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 3.

¹⁸ Sigit Rochadi, "*Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*", PT Bumi Aksara, Jakarta, 2014, hlm. 6.

¹⁹ Soekidjo Notoatmodjo, "*Etika dan Hukum Kesehatan*", Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 29.

²⁰ Bab IV Bagian A ayat (1) (Permenkes No. 28/2014).

²¹ Ruly Prapitasari dan Nurul Hidayatullah, "*Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*", CV. Adanu Abimata, Bandung, 2020, hlm. 2-3.

Salah satu unsur penting dalam HAM adalah kesehatan yang berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) (UU No. 36/2009) menjelaskan bahwa “*Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan*” dan “*Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau*”. Dalam pelayanan kesehatan, setiap peserta/pasien memiliki hak dan kewajiban. Hak peserta/pasien berdasarkan Pasal 32 (UU No. 44/2009), diantaranya:

- 1) Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit; hak dan kewajiban pasien; informasi terkait diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan
- 2) Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi; efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
- 3) Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
- 4) Menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan

elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan kesehatan. Pada awalnya lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia adalah lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes Indonesia yang kemudian menjadi BPJS Kesehatan. Pada awal 2013, PT Askes Menjadi BPJS Kesehatan. BPJS diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik lagi dari sebelumnya. Visi BPJS Kesehatan yakni “*Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif*.”²² Misi BPJS Kesehatan yakni:

- 1) Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
- 2) Menjaga keberlanjutan Program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
- 3) Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- 4) Memperkuat *engagement* dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi kepentingan mengimplementasikan program JKN-KIS.
- 5) Meningkatkan kapabilitas Badan dalam menyelenggarakan Program JKN-KIS

²²<https://bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=visi-dan-misi>, diakses tanggal 21 Februari 2024.

secara efisien dan efektif yang akuntabel, berkehati-hatian dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.²³

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Pelayanan Kesehatan bagi Peserta/Pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

a) Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan sendiri telah diatur dalam Pasal 21 Huruf (g) (UU No. 25/2009) yakni “sarana, prasarana, dan/atau fasilitas” yang mana peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Berdasarkan dari hasil kuisioner yang peneliti lakukan, maka didapati hasil sebagai berikut.

Tabel III.1

Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Golongan Rentan

Indikator Penilaian	Tanggapan Responden				
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
Fasilitas dan perlakuan khusus bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan yang tergolong rentan (lansia; difabel; anak-anak; ibu hamil dan menyusui)	7	1	17	48	27

Sumber: Data Kuesioner, 2022.

Ket: SP (Sangat Puas); P (Puas); CP (Cukup Puas); TP (Tidak Puas); STP (Sangat Tidak Puas).

Saat mewawancarai pihak RS Prima, pihaknya memang menyadari bahwa kelemahan ini sedang ditangani dengan pembangunan gedung baru yang akan menyediakan ruangan dan atau fasilitas khusus golongan rentan. Dalam perspektif HAM, RS Prima perlu mengedepankan dan lebih meningkatkan nilai kesetaraan (*equality*) dengan layanan kesehatan harus dapat diakses semua orang dan memberikan perhatian pada posisi dan kebutuhan kelompok rentan seperti perempuan, anak, lansia, dan penyandang disabilitas.²⁴

b) Fasilitas Ruang Tunggu

Ruang tunggu sendiri merupakan bagian dari fasilitas pelayanan yang disebutkan dalam Pasal 21 Huruf (g) (UU No.25/2009) demi mendukung demi kenyamanan peserta/pasien, termasuk pula bagi Rumah Sakit Prima Kota Pekanbaru. Berdasarkan dari hasil kuisioner yang Peneliti lakukan, maka didapati hasil sebagai berikut.

Tabel III.2

Fasilitas Ruang Tunggu

Indikator Penilaian	Tanggapan Responden				
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
Fasilitas ruang tunggu peserta/pasien BPJS Kesehatan	11	12	32	34	11

Sumber: Data Kuesioner, 2022.

Ket: SP (Sangat Puas); P (Puas); CP (Cukup Puas); TP (Tidak Puas); STP (Sangat Tidak Puas).

Berdasarkan hasil observasi Penulis, terlihat bahwa fasilitas ruang tunggu belum maksimal dan tidak sesuai dengan pengaturannya. Penulis melihat bahwa peserta/pasien berdiri untuk menunggu giliran masuk ke ruang dokter saat rawat

²³ <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=visi-dan-misi>, diakses tanggal 21 Februari 2024.

²⁴ Eko Riyadi, *Loc.cit.*

jalan. Adi Darma mengakui ruang tunggu RS Prima memang belum memadai dan pengaduan terkait fasilitas ruang tunggu dan atau durasi menunggu mendapatkan pelayanan kesehatan masih menjadi pekerjaan rumah RS Prima karena dampak dari *overload* pasien di waktu tertentu.²⁵ Dalam perspektif HAM, RS Prima perlu meningkatkan *availability* dalam memenuhi layanan kesehatan agar mencukupi peserta/pasien keseluruhan.²⁶

c) Fasilitas Ruang Inap

Ruang rawat inap merupakan tempat peserta/pasien menjalankan perawatan di rumah sakit dalam kurun waktu yang tidak ditentukan sehingga fasilitas dari ruang rawat inap haruslah dapat menunjang kesehatan peserta/pasien. Berdasarkan dari hasil kuisioner yang peneliti lakukan, maka didapati hasil sebagai berikut.

Tabel III.3
Fasilitas Ruang Rawat Inap

Indikator Penilaian	Tanggapan Responden				
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
Fasilitas ruang rawat inap bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan	5	18	26	40	11

Sumber: Data Kuesioner, 2022.

Ket: SP (Sangat Puas); P (Puas); CP (Cukup Puas); TP (Tidak Puas); STP (Sangat Tidak Puas).

Dalam perspektif HAM, RS Prima perlu meningkatkan ketersediaan (*availability*) perlengkapan di rawat inap

sebagai bentuk layanan kesehatan yang mencukupi bagi peserta/pasien secara keseluruhan.²⁷ Adi Darma mengatakan bahwa penyebab terlambatan respon perawat terhadap *nurse call* karena kuantitas perawat dalam merespon pasien rawat inap yang masih kurang. Solusi dari RS Prima dalam menghadapi kendala yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan peserta/pasien BPJS Kesehatan rawat inap yakni mengadakan perekrutan untuk Tenaga Pendukung Operasional Kegiatan (TPOK).²⁸

2. Reliability (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.²⁹ Berdasarkan hasil penelitian mengenai *reliability* (kehandalan) yang tersedia di RS Prima Pekanbaru bagi peserta/pasien pengguna BPJS adalah ketersediaan obat.

Tabel III.4
Ketersediaan Obat

Indikator Penilaian	Tanggapan Responden				
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
Ketersediaan obat bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan	2	6	34	41	17

Sumber: Data Kuesioner, 2022.

Ket: SP (Sangat Puas); P (Puas); CP (Cukup Puas); TP (Tidak Puas); STP (Sangat Tidak Puas)

²⁵ Wawancara dengan Ir. Adi Darma, Kepala (Manager) Hubungan Masyarakat dan Pemasaran RS Prima Kota Pekanbaru, Hari Kamis, Tanggal 11 Mei 2023, di Lantai V Kantor HRD RS Prima Kota Pekanbaru

²⁶ Eko Riyadi, *Loc.cit.*

²⁷ Eko Riyadi, *Loc.cit.*

²⁸ Wawancara dengan Ir. Adi Darma, Kepala (Manager) Hubungan Masyarakat dan Pemasaran

RS Prima Kota Pekanbaru, Hari Kamis, Tanggal 11 Mei 2023, di Lantai V Kantor HRD RS Prima Kota Pekanbaru.

²⁹ Antonius Along, "Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak", *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, Vol. 6, No. 1, 2020, hlm: 97.

Pada praktiknya, masih ditemui oknum yang meminta peserta/pasien BPJS Kesehatan untuk menebus obat diluar RS atau fasilitas kesehatan. Pelanggaran ini disebabkan oleh ketidakpahaman dan ketidaktahuan peserta/pasien mengenai ketentuan pelayanan obat. Dari perspektif HAM, setiap pasien harus diperlakukan adil dan setara dalam memperoleh hak untuk mendapatkan kesehatan termasuk ketersediaan obat.

3. Responsiviness (Daya Tanggap)

a) Waktu Pelayanan

RS Prima, waktu pelayanan telah ditetapkan selama 24 jam khususnya untuk unit gawat darurat. Namun waktu pelayanan yang dilakukan oleh dokter umumnya dimulai dari Pukul 09.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB tergantung spesialis dokternya.³⁰ Berdasarkan dari hasil kuisisioner yang peneliti lakukan, maka didapati hasil sebagai berikut.

Tabel III.5
Ketepatan Waktu Pelayanan

Indikator Penilaian	Tanggapan Responden				
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
Ketepatan waktu pelayanan melayani peserta/pasien BPJS Kesehatan	8	9	35	39	9

Sumber: Data Kuesioner, 2022.

Ket: SP (Sangat Puas); P (Puas); CP (Cukup Puas); TP (Tidak Puas); STP (Sangat Tidak Puas).

Dalam perspektif HAM, RS Prima belum memenuhi indikator kualitas (*quality*) yakni sebuah layanan kesehatan sesuai standar dan harus sesuai dengan konteks khusus.³¹

b) Jam Kunjungan Dokter

Dokter dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan medis

kepada peserta/pasien. Berdasarkan dari hasil kuisisioner yang peneliti lakukan, maka didapati hasil sebagai berikut

Tabel III.6
Jam Kunjung Dokter di Ruang Rawat Inap

Indikator Penilaian	Tanggapan Responden				
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
Jam kunjung dokter di ruang rawat inap bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan	2	13	36	41	8

Sumber: Data Kuesioner, 2022.

Ket: SP (Sangat Puas); P (Puas); CP (Cukup Puas); TP (Tidak Puas); STP (Sangat Tidak Puas).

Jam kunjung dan atau *visit* dokter termasuk dalam konsep *clinical pathway*. Dokter bertugas mengarahkan tenaga kesehatan lainnya untuk membantu penyembuhan dan membantu dalam pemberian indikasi medis serta alat kesehatan yang dibutuhkan. Hasil kuisisioner menunjukkan bahwa sebenarnya implementasi jam kunjung dokter di RS Prima masih kurang baik. Apabila ditinjau dari perspektif HAM, nilai *responsiviness* berkaitan langsung dengan kualitas (*quality*) dari sebuah layanan kesehatan.

4. Assurance (Jaminan)

a) Tanggung Jawab Dalam Memberikan Pelayanan

Bentuk pertanggungjawaban pihak tenaga kesehatan kepada peserta/pasien ada pada setiap bentuk pelayanan kesehatan seperti yang disebutkan dalam Pasal 20 Ayat (1) Huruf (b) dan (d) (Perkemkes No. 71/2013) yakni pemeriksaan,

³⁰ <https://www.rsprimapekanbaru.com/cari-dokter>, diakses tanggal 02 Maret 2024.

³¹ Eko Riyadi. *loc.cit.*

pengobatan, konsultasi spesialistik oleh dokter spesialis dan subspecialis, serta pelayanan obat dan bahan medis habis pakai. Berdasarkan dari hasil kuisioner yang peneliti lakukan, maka hasilnya sebagai berikut.

Tabel III.7
Tanggungjawab Tenaga Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan

Indikator Penilaian	Tanggapan Responden				
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
Tanggung jawab tenaga kesehatan dalam pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan	6	19	56	14	5

Sumber: Data Kuesioner, 2022.

Ket: SP (Sangat Puas); P (Puas); CP (Cukup Puas); TP (Tidak Puas); STP (Sangat Tidak Puas).

Dimensi kualitas pelayanan publik di RS Prima perlu meningkatkan (*reliability*)³², yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, dan kinerja pelayanan yang tepat, serta menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan. Dalam perspektif HAM, RS Prima perlu meningkatkan aspek akses budaya (*cultural accessibility*) yang dapat dimaknai bahwa layanan kesehatan juga harus memperhatikan aspek kebudayaan.³³

b) Pertanggungjawaban Rumah Sakit

Pertanggungjawaban yang diembankan kepada rumah sakit meliputi seluruh bentuk pelayanan

kesehatan yang disebutkan dalam Pasal 20 Ayat (1) (Perkemkes No. 71/2013) yang di mulai dari administrasi pelayanan hingga segala pelayanan dan perawaatan yang diberikan kepada peserta/pasien rumah sakit yang bersangkutan. Berdasarkan dari hasil kuisioner yang peneliti lakukan, maka didapati hasil sebagai berikut.

Tabel III.8
Pertanggungjawaban Rumah Sakit

Indikator Penilaian	Tanggapan Responden				
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
Pertanggungjawaban rumah sakit menangani peserta/pasien BPJS Kesehatan	6	33	34	22	5

Sumber: Data Kuesioner, 2022.

Ket: SP (Sangat Puas); P (Puas); CP (Cukup Puas); TP (Tidak Puas); STP (Sangat Tidak Puas)

RS Prima merupakan salah satu FKRTL dengan rumah sakit Tipe C. Dapat dilihat bahwa pertanggungjawaban rumah sakit terhadap peserta/pasien BPJS Kesehatan sudah baik. Dalam perspektif HAM, bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh RS Prima tersebut dapat menunjukkan bentuk kualitas (*quality*) dari layanan kesehatan yang diberikan kepada peserta/pasien meskipun keluhan dan hambatan dalam implementasinya juga menjadi permasalahan yang tak terhindarkan.

5. *Emphaty* (Empati)

a) Prosedur Pelayanan Kesehatan

Prosedur pelayanan sendiri termasuk dalam administrasi pelayanan yang disebutkan dalam Pasal 20 Ayat

³² Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Loc.cit.*

³³ Eko Riyadi, *Loc.cit.*

(1) Huruf (a) (Perkemkes No. 71/2013) yang terdiri atas biaya pendaftaran pasien dan biaya administrasi lain yang terjadi selama proses perawatan atau pelayanan kesehatan pasien. Berdasarkan dari hasil kuisioner yang peneliti lakukan, maka didapati hasil sebagai berikut.

Tabel III.9
Kemudahan Prosedur Pelayanan Kesehatan

Indikator Penilaian	Tanggapan Responden				
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
Kemudahan prosedur pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan	9	11	56	21	3

Sumber: Data Kuesioner, 2022.

Ket: SP (Sangat Puas); P (Puas); CP (Cukup Puas); TP (Tidak Puas); STP (Sangat Tidak Puas)

Dalam melaksanakan prosedur pelayanan kesehatan, RS Prima tergolong baik yang dapat terlihat dari hasil kuisioner diatas, meskipun terdapat 21 (dua puluh satu) responden yang merasa tidak puas terhadap prosedur pelayanan di RS Prima. Dalam perspektif HAM, maka respon pasien menunjukkan kurangnya peran suatu rumah sakit dalam memperhatikan kewajibannya untuk memenuhi (*Obligation to Fulfill*) yakni kewajiban untuk mengadopsi langkah-langkah administratif, peningkatan dan tindakan tepat lainnya untuk realisasi penuh hak atas kesehatan, salah satunya dengan membuat kebijakan dan rencana kesehatan yang mencakup sektor publik dan privat.³⁴

b) Pendaftaran Secara Online

Pendaftaran online ini dapat diakses di website resmi RS Prima yakni <https://www.rsprimapekanbaru.com>.

Berdasarkan dari hasil kuisioner yang peneliti lakukan, maka akan didapati hasilnya sebagai berikut.

Tabel III.10
Sistem Pendaftaran Diri Secara Online

Indikator Penilaian	Tanggapan Responden				
	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)
Sistem pendaftaran diri peserta/pasien BPJS Kesehatan secara online	10	27	23	20	20

Sumber: Data Kuesioner, 2022.

Ket: SP (Sangat Puas); P (Puas); CP (Cukup Puas); TP (Tidak Puas); STP (Sangat Tidak Puas)

Antrean online ini bertujuan untuk memangkas waktu dan bersifat mengarahkan peserta/pasien agar peserta dapat merasakan manfaat mendaftar secara online. Dalam perspektif HAM, ketersediaan pendaftaran secara online termasuk dalam pelayanan kesehatan yang dapat diakses oleh seluruh peserta/pasien RS Prima Pekanbaru.

B. Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Kesehatan bagi Pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru

Adapun faktor penghambat dalam pengimplementasian pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat sebagai peserta/pasien terhadap prosedur pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan

³⁴ Mikho Ardinata, "Tanggung Jawab Negara Terhadap Jaminan Kesehatan Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia", *Jurnal HAM Fakultas Hukum*

Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Vol. 11, No. 2, Agustus 2020, hlm. 326.

2. Kurangnya pertanggungjawaban dari tenaga kesehatan
3. Sarana dan prasarana belum memadai
4. Ketidakseimbangan antara jumlah peserta/pasien BPJS dengan jumlah tenaga kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru
5. Jumlah fasilitas ruang rawat inap yang belum memadai
6. Miskomunikasi antara peserta/pasien dengan tenaga kesehatan
7. Praktik kecurangan (*fraud*) yang dilakukan oleh oknum tenaga kesehatan di RS Prima Pekanbaru.

C. Upaya yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan bagi Pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru

Di RS Prima Kota Pekanbaru, upaya kesehatan dengan pendekatan humanistik sudah dilakukan agar pelayanan kesehatan lebih efektif dan efisien untuk mengejar tingkat kepuasan pelayanan kesehatan peserta/pasien yang tinggi. Berbagai upaya kesehatan yang dilaksanakan oleh pihak RS Prima Kota Pekanbaru meliputi:

1. Pembentukan tim PIPP (Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan untuk mempermudah peserta/pasien dalam menyelesaikan permasalahan penggunaan BPJS. Khususnya dalam mengakomodir keluhan-keluhan peserta/pasien BPJS Kesehatan.
2. Melaksanakan standar penilaian kerja melalui Lembaga Akreditasi secara berkala yang mana pelaksanaan standar penilaian kerja oleh RS Prima Kota Pekanbaru dilakukan melalui Lembaga Akreditasi LARSI.
3. Mengembangkan sarana dan prasarana di RS khususnya pada alat kesehatan yang mampu mendeteksi

jenis penyakit peserta/pasien secara terperinci, meliputi: *Magnetic Resonance Imaging (MRI)*, *Endoscopy*, dan *Panoramic*.

4. **Quality control Pelayanan Farmasi Rumah Sakit**

Quality control terhadap pelayanan farmasi yang berorientasi terhadap ketersediaan obat-obatan sesuai ketentuan Formularium Nasional. Formularium merupakan daftar obat yang dilengkapi dengan informasi berupa indikasi, kontra indikasi, dosis, cara penggunaan hingga harga obat. Formularium digunakan sebagai acuan dalam penyediaan dan pengelolaan obat bagi para apoteker dan acuan penulisan resep oleh dokter yang dapat dievaluasi dan direvisi mempertimbangkan kesejahteraan pasien.³⁵

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru belum sepenuhnya memuaskan peserta/pasien. Melalui observasi, wawancara langsung, dan hasil kuesioner menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan belum bisa mencapai rentang skala kepuasan peserta/pasien. Pelayanan kesehatan di RS Prima belum sepenuhnya sesuai dengan komponen standar pelayanan publik.
2. Faktor penghambat implementasi pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kurangnya

³⁵ *Ibid.*

pemahaman masyarakat sebagai peserta/pasien terhadap prosedur pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan, kurangnya pertanggungjawaban dari tenaga kesehatan, sarana dan prasarana belum memadai, ketidakseimbangan antara jumlah peserta/pasien BPJS dengan jumlah tenaga kesehatan, jumlah fasilitas ruang rawat inap belum memadai, miskomunikasi antara peserta/pasien dengan tenaga kesehatan serta praktik kecurangan (*fraud*) yang dilakukan oleh oknum tenaga kesehatan di RS Prima Pekanbaru.

B. Saran

1. Dalam menjalankan tugas sebagai mitra BPJS Kesehatan, RS Prima Pekanbaru perlu melakukan peningkatan dalam pemahaman prosedur pelayanan BPJS Kesehatan kepada peserta/pasien pengguna BPJS Kesehatan hal ini berguna untuk terciptanya kualitas pelayanan kesehatan yang berkompeten. Seperti melakukan penyuluhan kepada pengguna jasa BPJS Kesehatan, menjelaskan secara rinci prosedur dan hal yang berkaitan seputar pelayanan BPJS Kesehatan secara langsung atau melalui banner dan leaflet yang menarik dan mudah dipahami oleh pengguna jasa BPJS kesehatan.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, RS Prima Kota Pekanbaru perlu membuat Peraturan Rumah Sakit yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan khususnya untuk peserta/pasien BPJS Kesehatan agar peserta/pasien BPJS Kesehatan dapat memahami dan mengikuti bagaimana prosedur serta pengaturan yang benar dan baik dalam mendapatkan pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS di RS Prima Kota

Pekanbaru. Selain itu, RS Prima Kota Pekanbaru juga harus melakukan evaluasi kepada setiap tenaga kesehatan yang bekerja di RS Prima Kota Pekanbaru terutama saat adanya keluhan dari peserta/pasien BPJS.

3. Upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi peserta/pasien BPJS Kesehatan di RS Prima Kota Pekanbaru dimulai dari menampung setiap keluhan-keluhan peserta/pasien oleh Tim PIPP RS Prima, melaksanakan standar penilaian kerja melalui Lembaga Akreditasi Rumah Sakit Indonesia (LARSI) secara berkala, melakukan pengembangan sarana dan prasarana, serta meningkatkan *quality control* dalam pelayanan farmasi (obat).

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Eko Riyadi, "*Hukum Hak Asasi Manusia Perspektif Internasional, Regional, dan Nasional*", Rajagrafindo Persada, Depok, 2019.
- J.S. Badudu, Sultan Mohammad Zain, "*Kamus Bahasa Indonesia*", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2001.
- Muhamad Mu'iz Raharjo, Icut R.B, "*Manajemen Pelayanan Publik*", PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2021.
- Ruly Prapitasari dan Nurul Hidayatullah, "*Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*", CV. Adanu Abimata, Bandung, 2020.
- Sampara Lukman, "*Manajemen Kualitas Pelayanan*", STIA LAN Press, Jakarta, 2000.
- Sigit Dwi Nuridha, "*Penegakan HAM*", PT. Cempaka Putih, Semarang, 2019.
- Sigit Rochadi, "*Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan*

- Implementasi*”, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2014.
- Soekidjo Notoatmodjo, “*Etika dan Hukum Kesehatan*”, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung: 2010.
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi, “*Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*”, UMJ Press, Tangerang Selatan, 2018.

B. Jurnal

- Antonius Along, “*Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*”, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, Vol. 6, No. 1, 2020.
- Ma’ruf, Onno Sahlania, Ashariyana, Rivai Mana, “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Laika di Kelurahan Tobuuha Kecamatan Puuwatu Kota Kendari”, *Jurnal Ilmiah Administrasita*, Vol 14. No. 01 Juni 2023.
- Mikho Ardinata, “Tanggung Jawab Negara Terhadap Jaminan Kesehatan Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia”, *Jurnal HAM Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Bengkulu*, Vol. 11, No. 2, Agustus 2020.
- Nur Hasan, “Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 8 No. 4, 2019.

C. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.

Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan RI No 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan.

D. Website

- <https://www.rsprimapekanbaru.com>, diakses tanggal 27 Juli 2022.
- <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=visi-dan-misi>, diakses tanggal 21 Februari 2024.
- <https://www.rsprimapekanbaru.com/cari-dokter>, diakses tanggal 02 Maret 2024.

E. Wawancara

- Wawancara dengan Susilawati, salah satu peserta/pasien Rumah Sakit Prima Kota Pekanbaru, Hari Jumat, Tanggal 15 September 2023, di Lantai I Ruang Tunggu Pasien RS Prima Kota Pekanbaru.
- Wawancara dengan *Ir. Adi Darma*, Kepala (*Manager*) Hubungan Masyarakat dan Pemasaran RS Prima Kota Pekanbaru, Hari Kamis, Tanggal 11 Mei 2023, di Lantai V Kantor HRD RS Prima Kota Pekanbaru.