

**Efektivitas Pelayanan Publik Bagi Pasien Pengguna BPJS  
di RSUD dr. M. Soewandhie Kota Surabaya**

**Gabriela Zera Theofani, Dwi Retno Oktaviani, Berlian Surya Maharani, Prizalia  
Berliana Putri, Shafira Zahra Almadea, Binti Azizatun nafi'ah**

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
21041010074@student.upnjatim.ac.id; 21041010198@student.upnjatim.ac.id;  
21041010208@student.upnjatim.ac.id  
21041010210@student.upnjatim.ac.id; 21041010224@student.upnjatim.ac.id;  
binti.azizatun.adneg@upnjatim.ac.id

**ABSTRACT**

*A survey conducted by the Ombudsman of the Republic of Indonesia indicates that public services in Indonesia are still unsatisfactory, particularly in the healthcare sector, which is one of the basic rights of the community. Through the Social Security Administering Body (BPJS) program, the government strives to provide social security to the public, including access to quality healthcare services. However, there are still challenges in the effectiveness of public services, especially in the context of hospitals. A surprise inspection by the Mayor of Surabaya at the Dr. Mohamad Soewandhie Regional General Hospital revealed several deficiencies in service, which were subsequently addressed by the hospital with various improvements, including increased efficiency and the use of technology. Therefore, this study aims to explore the effectiveness of public services for BPJS patients at Dr. Mohamad Soewandhie Regional General Hospital in Surabaya, with the hope of providing deeper insights into the performance of public services in government institutions. This research uses qualitative research techniques with a descriptive strategy. The location of the study is Dr. Soewandhie Regional General Hospital in Surabaya. Based on our observations and interviews with various parties, we determined that the services provided by Dr. Soewandhie Regional General Hospital to BPJS Kesehatan patients have successfully achieved the main goals of the program, namely providing adequate and quality infrastructure, facilities, and healthcare services for patients. However, there are challenges such as the renewal of BPJS accounts that have expired.*

**Keywords:** BPJS, Effectiveness, Hospital, Patient, Program, Publice Served

**ABSTRAK**

Hasil survei oleh Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih belum memuaskan. Khususnya dalam sektor layanan kesehatan, yang merupakan salah satu hak dasar masyarakat. Melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), pemerintah berusaha untuk memberikan jaminan sosial kepada masyarakat, termasuk akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Namun, masih terdapat tantangan dalam efektivitas pelayanan publik, terutama dalam konteks rumah sakit. Inspeksi mendadak oleh Walikota Surabaya di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie mengungkapkan beberapa kekurangan dalam pelayanan, yang kemudian direspons oleh rumah sakit dengan berbagai perbaikan, termasuk peningkatan efisiensi dan penggunaan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi efektivitas pelayanan publik bagi pasien pengguna BPJS di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, dengan harapan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang kinerja

pelayanan publik di institusi pemerintahan. Metode penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif dengan strategi deskriptif. Lokasi penelitian adalah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soewandhie Surabaya. Berdasarkan observasi yang kami lakukan serta wawancara dengan berbagai pihak, kami menetapkan bahwa layanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Soewandhie kepada pasien BPJS Kesehatan telah berhasil mencapai tujuan utama program, yaitu menyediakan infrastruktur, fasilitas, dan layanan kesehatan yang memadai dan berkualitas bagi pasien, tetapi terdapat kendala seperti keterbaruan akun BPJS yang telah mati atau kadaluwarsa.

**Kata kunci:** BPJS, Efektivitas, Pasien, Pelayanan Publik, Program, Rumah Sakit

## **PENDAHULUAN**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Mukarom dan Muhibudi, 2015). Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, Lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha, badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha, badan hukum yang bekerja sama atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan *public* yang tidak mampu dikelola oleh pemerintah ataupun pemerintah daerah (Larasati, 2016).

*Public Served* adalah sebuah cara dari pemerintah suatu negara untuk memfasilitasi *service* atau layanan publik yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat. Faktanya, pelayanan publik di Indonesia masih sangat terbelakang dibandingkan dengan negara lain, pelayanan yang terkesan dengan penyelenggara pelayanan yang dilayani (*to be served*). Penyelenggara pelayanan perlu memperhatikan dan menitikberatkan pada kualitas pelayanan terhadap masyarakat (Masdar dkk. 2009). Kualitas pelayanan publik di Indonesia dapat dikatakan masih rendah, hal tersebut sampai saat ini masih menjadi permasalahan yang banyak diperbincangkan dan masih terus dicari solusi kebijakan yang mampu memperbaiki pelayanan publik di Indonesia. Hal tersebut terbukti berdasarkan pada hasil survei yang dikutip pada penelitian Larasati (2016) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Survei**

Lembaga/Instansi	Tahun Terbit	Hasil Survei
TPKP (Tim Penilai Kinerja Pelayanan Publik)	2011	Hasil survei menempatkan Indonesia pada urutan ke 129 dari 183 negara dalam hal pelayanan publik
International Finance Cooperation (IFC)	2011	Hasil survei menempatkan Indonesia pada <i>Ranking Doing Business</i> : ke 121 dari 183 negara dan <i>Starting a Business</i> : ke 161 dari 183 negara (atau 60 hari kerja dari rata-rata 40 hari kerja di Asia).
Transparency International (TI) Urutan Indonesia	2014	Hasil survei berdasarkan pada corruption perception index (CPI), skor CPI Indonesia sebesar 34. Indonesia menempati urutan 109 dari 175 negara yang diukur.

Pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan publik, yang merupakan salah satu aspek penting dari administrasi pemerintahan. Menurut SK Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003, semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, komunitas, instansi pemerintah, dan badan hukum, serta untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, dianggap sebagai pelayanan publik (Kaban, 2014).

Manajemen pemerintah mengarah pada pengembangan kapasitas pelayanan publik, karena pemerintahan yang efektif biasanya berarti layanan yang baik. Namun, terkadang tata kelola yang buruk dapat mengakibatkan kinerja di bawah standar, terutama dalam penyampaian layanan publik. Meskipun pemerintah telah melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik, hasil survei oleh Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih belum memuaskan (Sari dkk., 2020). Khususnya dalam sektor layanan kesehatan, yang merupakan salah satu hak dasar masyarakat, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan perawatan kesehatan yang memadai (Yani, 2018). Melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), pemerintah berusaha untuk memberikan jaminan sosial kepada masyarakat, termasuk akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas.

Namun, masih terdapat tantangan dalam efektivitas pelayanan publik, terutama dalam konteks rumah sakit. Inspeksi mendadak oleh Walikota Surabaya di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie mengungkapkan beberapa kekurangan dalam pelayanan, yang kemudian direspons oleh rumah sakit dengan berbagai perbaikan, termasuk peningkatan efisiensi dan penggunaan teknologi.

Penelitian sebelumnya telah menyoroti efektivitas pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di puskesmas, tetapi masih ada kebutuhan untuk mengkaji lebih lanjut peran layanan publik dalam kinerja pelayanan publik di rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi efektivitas pelayanan publik bagi

pasien pengguna BPJS di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, dengan harapan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang kinerja pelayanan publik di institusi pemerintahan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengadopsi teknik penelitian kualitatif dengan strategi deskriptif. Lokasi penelitian adalah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie Surabaya yang terletak di Jl. Tambak Rejo No.45-47, Tambakrejo, Kec. Simokerto, Kota SBY, Jawa Timur. Fokus utama penelitian adalah efektivitas pelayanan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD dr. Soewandhie Surabaya, dengan merujuk pada teori Sutrisno (2010) dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan atau aktivitas. Beberapa aspek yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut

Menurut Miles *et al.*, (2014), terdapat lima poin kunci dalam menentukan keberhasilan dari *output* suatu kegiatan, yakni pemahaman program dengan mengevaluasi sejauh mana program dipahami dan diterima oleh publik serta pihak terkait dalam proses implementasinya. Tepat sasaran terhadap kesesuaian tujuan program dengan kebutuhan yang diharapkan dan keberhasilan dalam mencapainya. Tepat waktu dalam pelaksanaan program untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitasnya. Tercapainya tujuan atas pencapaian tujuan program sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dan, perubahan nyata terhadap dampak nyata dari program terhadap masyarakat dan lingkungan sekitarnya.

Penelitian ini juga memperhatikan rumusan permasalahan dengan cermat untuk memastikan aksesibilitas data yang relevan. Metodologi penelitian kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti melalui dua metode adalah sebagai berikut

Data primer dengan informasi yang diperoleh secara langsung dari responden atau objek penelitian. Data primer merupakan sumber asli yang diperoleh melalui wawancara, observasi langsung terhadap partisipan dan pelaksana pelayanan publik. Sedangkan data sekunder: Informasi yang diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelumnya, seperti literatur, jurnal, dan referensi lainnya. Data sekunder digunakan sebagai tambahan untuk mendukung temuan dari data primer.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data statistik terbaru dari BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah mencapai 249,67 juta jiwa hingga 31 Januari 2023. Ini menandakan komitmen Indonesia terhadap Universal Health Coverage (UHC) dan menunjukkan besarnya jumlah data yang dikelola oleh BPJS Kesehatan, yang mencakup data kepesertaan dan data klaim yang merekam aktivitas pemanfaatan JKN-KIS oleh peserta JKN di fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Ketersediaan data sampel BPJS Kesehatan sebagai

perwakilan dari keseluruhan data kepesertaan dan pelayanan kesehatan yang sudah dilakukan standarisasi dan ekstraksi untuk menjaga mutu data, memberikan peluang untuk melakukan pembelajaran dari kumpulan data administratif kesehatan yang besar. Dengan adanya data tersebut, kami dapat lebih lanjut menguatkan analisis kami mengenai efektivitas layanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Soewandhie, khususnya dalam konteks program BPJS Kesehatan yang telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Berdasarkan data yang dimiliki RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, sebagian besar pasien yang mendapatkan perawatan di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya adalah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan, dengan persentase mencapai hampir 95%. Untuk meningkatkan layanan kepada peserta JKN, rumah sakit sedang mengembangkan sistem layanan berbasis elektronik. Billy Daniel Mesakh, selaku Direktur RSUD Dr. Mohamad Soewandhie, menyatakan komitmen untuk terus memperbaiki layanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Salah satu strategi yang diterapkan adalah mempercepat proses pelayanan melalui sistem elektronik, sehingga pasien dapat segera mendapatkan resep obat setelah selesai berkonsultasi di poliklinik. Rumah sakit juga berencana untuk menambah jumlah tenaga kerja dan mengoptimalkan sistem elektronik agar lebih efisien. Selain itu, telah diterapkan sistem antrean *online* yang terhubung dengan aplikasi Mobile JKN, memungkinkan pasien untuk mengambil nomor antrean hingga 30 hari ke depan dan memantau antrean melalui aplikasi tersebut. Inisiatif-inisiatif ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di RSUD Dr. Soewandhie Surabaya.

Untuk menilai efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, kami menggunakan lima indikator kunci menurut Sutrisno (2010). Indikator-indikator ini akan membantu kami dalam mengukur dan memahami berbagai aspek dari pelayanan yang diberikan.

### **Pemahaman Program**

Indikator pertama, pemahaman program, mengevaluasi bagaimana program BPJS Kesehatan tidak hanya meningkatkan kesadaran akan tanggung jawab masing-masing pihak tetapi juga bagaimana program tersebut menginformasikan dan mendidik masyarakat luas tentang tujuan-tujuan utama dari program tersebut. Menurut Annisa dkk., (2020), untuk menyebarluaskan informasi tentang program secara efektif dan merata, diperlukan pembangunan dan penguatan infrastruktur regional. Melalui serangkaian wawancara yang kami lakukan dengan berbagai narasumber, kami menemukan bahwa mereka tidak hanya memahami program BPJS Kesehatan dengan baik tetapi juga merasakan manfaat nyata dari program tersebut. Baik dalam kunjungan rutin ke poliklinik maupun dalam prosedur operasi yang lebih kompleks, program BPJS Kesehatan telah memberikan dukungan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi program BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Soewandhie telah berjalan dengan efektif.

### **Tepat Sasaran**

Indikator kedua, tepat sasaran, mengukur seberapa baik hasil yang dicapai oleh program BPJS Kesehatan sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Staf RSUD Dr. Mohamad Soewandhie di Surabaya memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan perawatan kesehatan berkualitas tinggi kepada semua pasien, tanpa membedakan latar belakang sosial ekonomi, jenis kelamin, atau usia. Pencapaian program kerja memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap pencapaian target yang telah ditetapkan oleh program (Suwartiningsih, 2020). Berdasarkan observasi yang kami lakukan serta wawancara dengan berbagai pihak, kami menetapkan bahwa layanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Soewandhie kepada pasien BPJS Kesehatan telah berhasil mencapai tujuan utama program, yaitu menyediakan infrastruktur, fasilitas, dan layanan kesehatan yang memadai dan berkualitas bagi pasien.

### **Tepat Waktu**

Indikator ketiga, tepat waktu, adalah indikator penting yang menunjukkan seberapa efisien layanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Soewandhie dalam hal penggunaan waktu. Berdasarkan observasi kami dan wawancara dengan beberapa responden, kami menilai bahwa layanan yang diberikan kepada pasien BPJS Kesehatan telah mengalami peningkatan dan sudah berjalan dengan efektif, terutama dalam hal ketepatan waktu pelaksanaan layanan kesehatan. Dari data yang kami kumpulkan, terlihat bahwa RSUD Dr. Soewandhie telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan aksesibilitas, seperti penambahan jam operasional poliklinik dan penggunaan sistem antrean *online* yang memudahkan pasien untuk mendapatkan layanan tanpa harus menunggu lama. Selain itu, rumah sakit juga telah melakukan peningkatan pada sistem triage di IGD, memastikan bahwa pasien gawat darurat dapat segera mendapatkan penanganan yang tepat sesuai dengan tingkat kegawatannya. Layanan yang tepat waktu ini merupakan salah satu aspek kunci yang menunjukkan efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh RSUD Dr. Soewandhie.

### **Tercapainya Tujuan**

Tujuan diselenggarakan BPJS yaitu untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta atau anggota keluarganya. BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip:

- a. bahwa sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat
- b. bahwa untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan

- dana jaminan sosial seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta
- c. bahwa berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Undang-Undang tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; (Cuerden)

Berdasarkan hasil penelitian, "Indikator efektivitas ini menunjukkan bahwa RSUD Dr. Soewandhie telah mencapai tujuannya sebagai rumah sakit yang terbaik di Surabaya dan memberikan perawatan kesehatan yang berkualitas. Mereka telah berhasil mencapai visi dan misi mereka, termasuk memberikan layanan dan pendidikan yang baik bagi pasien BPJS." Pernyataan-pernyataan ini menyerukan rumah sakit untuk menjadi rumah sakit pilihan dan keunggulan dalam layanan dan pendidikan di kota Surabaya, sementara juga menyediakan perawatan kesehatan yang berkualitas, pendidikan, penelitian, dan sumber daya manusia rumah sakit yang kompeten.

### **Perubahan Nyata**

Perubahan yang nyata pada kasus pelayanan BPJS di RSUD dr. Soewandhie merupakan salah satu indikator keberhasilan dari suatu inovasi yang dikembangkan/dibenahi dengan tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan publik di bagian BPJS.

"BPJS di RSUD dr. Soewandhie telah meningkatkan pelayanan kesehatan. Hal ini karena evaluasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Surabaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Kota Surabaya. Untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS, Berdasarkan hasil observasi dengan melakukan wawancara yang dilakukan oleh beberapa partisipan, terkait penelitian kami mengenai "Efektivitas Pelayanan Publik Pasien yang Menggunakan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie Surabaya". Didapatkan data berupa informasi mengenai layanan BPJS serta mekanisme pelayanan di RSUD sudah cukup baik dan membantu. Terdapat beberapa kendala yang perlu dibenahi, seperti keterbaruan dari akun BPJS masyarakat dengan perubahan dalam pengaktifan kartu BPJS Kesehatan yang telah mati/sudah kadaluwarsa. Peningkatan layanan BPJS yang diberikan juga mempengaruhi tarif dari BPJS, hal tersebut dimaksudkan guna menyesuaikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan publik, yang merupakan salah satu aspek penting dari administrasi pemerintahan. Namun, masih terdapat tantangan dalam efektivitas pelayanan publik, terutama dalam konteks rumah sakit. Hal tersebut dikatakan langsung oleh Walikota Surabaya setelah melakukan inspeksi mendadak di RSUD dr. Soewandhie Surabaya bahwa terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan, yang kemudian direspons oleh rumah sakit dengan berbagai perbaikan, termasuk peningkatan efisiensi dan penggunaan teknologi. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif dengan strategi deskriptif. Lokasi penelitian adalah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie Surabaya yang terletak di Jl. Tambak Rejo No.45-47, Tambakrejo, Kec. Simokerto, Kota SBY, Jawa Timur. Fokus utama penelitian adalah efektivitas pelayanan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD dr. Soewandhie Surabaya.

Terdapat lima indikator kunci untuk menilai seberapa responsif layanan publik yang diberikan oleh RSUD Dr. Soewandhie Surabaya diantaranya indikator pertama, pemahaman program yang dimana pasien telah memahami dan merasakan manfaat nyata dari BPJS yang dapat diartikan bahwa BPJS berjalan dengan efektif. Kemudian indikator kedua, tepat sasaran yang dimana layanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Soewandhie kepada pasien BPJS Kesehatan telah berhasil menyediakan infrastruktur, fasilitas, dan layanan kesehatan yang memadai dan berkualitas bagi pasien. Kemudian indikator ketiga, tepat waktu yang menunjukkan layanan yang diberikan kepada pasien BPJS Kesehatan telah mengalami peningkatan dan sudah berjalan dengan efektif. Kemudian indikator keempat, tercapainya tujuan yang dapat disimpulkan dari pernyataan masyarakat bahwa RSUD Dr. Soewandhie telah mencapai tujuannya sebagai rumah sakit yang terbaik di Surabaya dan memberikan perawatan kesehatan yang berkualitas. Kemudian indikator yang terakhir, perubahan nyata yang menunjukkan bahwa informasi mengenai layanan BPJS serta mekanisme pelayanan di RSUD sudah cukup baik dan membantu. Terdapat beberapa kendala yang perlu dibenahi, seperti keterbaruan dari akun BPJS masyarakat dengan perubahan dalam pengaktifan kartu BPJS Kesehatan yang telah mati/sudah kadaluwarsa.

Berdasarkan kesimpulan di atas mengenai layanan BPJS dan mekanisme pelayanan di RSUD yang sudah cukup baik akan tetapi terdapat kendala seperti keterbaruan akun BPJS yang telah mati/kadaluwarsa, penulis dapat memberikan saran terkait hal tersebut kepada RSUD Dr. Soewandhie untuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang cara memperbarui kartu BPJS serta meningkatkan komunikasi terhadap pasien BPJS Kesehatan agar tidak kebingungan dalam mengurus BPJS yang sudah mati/kadaluwarsa.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Amin, F. (2018). Pelayanan Publik pada Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit. [SKRIPSI]. Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.
- Anjarsari, K. P., Tuntas D., Riansari, Sigid K., dan Lintang Bhima. (2020). Pola Aduan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kedokteran Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Kedokteran Diponegoro*.9.
- Annisa Nur, Bambang Irawan, Cathas Teguh. (2020). Efektivitas Pelayanan Rawat Inap Bagi Peserta BPJS Kesehatan. *e Journal Administrasi Negara, Volume 8 Nomor 1*.
- Cuerden, Adam. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia. *Wikipedia, the free encyclopedia*.
- Kaban, T. Yeremia, (2014), Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik (Edisi 3). Yogyakarta : Gava Media.
- Larasati, N. (2016). Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan bagi Peserta BPJS di RSUD Dr. M. Soewandhi Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 4 Nomor 2: Halaman 81-93*.
- Masdar, S., Sulikah A., dan Jusuf I. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik. Airlangga University Press : Surabaya.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mukarom, A. dan Muhibudi W. L. (2015). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik : Menuju Clean Government and Good Governance*. CV. Pustaka Setia : Bandung.
- Ningrum, D. K., dan Trenda A. O. (2023). Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika, Volume 11 Nomor 2: Halaman 1809 - 1822*.
- Sari, Inka Mustika, Wilya Sulistyarini, Diana Hertanti. (2020). Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem *E-Health* di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soewandi Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Volume 6 Nomor 1: Halaman 106 - 119*.
- Suwartiningsih, R. (2020). Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU), 3(2), 120-125*.

# *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*

Volume 6 Nomor 10 (2024) 6132 - 6141 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v6i10.2781

Yani, A. (2018). Pemanfaatan Teknologi Dalam Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.