

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP BABIRIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Muhammad Jidi¹, Arif Budiman², Sugianor³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi

Amuntai e-

mail:muhammadjidi2001@gmail.com

ABSTRAK

Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Babirik, masih belum maksimal dalam memberikan suatu pelayanan. Masih ada fenomena masalah yang ditemukan oleh peneliti yaitu keterlambatan dalam pelayanan karena banyaknya pasien yang harus dilayani dan keterbatasan fasilitas, sehingga pelayanan yang diberikan seringkali tidak optimal, baik dari segi waktu maupun kualitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan tipe asosiatif sebab akibat, serta menjelaskan secara sistematis. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, kuesioner dan dokumentasi. Sumber data menggunakan teknik sampling dan sampel berjumlah 43 orang responden.

Analisis regresi linier sederhana $Y = 7,897 + 0,745x$ dan uji t menghasilkan thitung sebesar 10,375 dibandingkan dengan ttabel (db-41) sebesar 0,745 dengan taraf signifikansi 0,01 yang berarti jika thitung > ttabel maka H_a diterima, H_o ditolak, dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Rawat Inap Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Untuk meningkatkan taraf pelayanan yang diberikan di UPT Puskesmas Rawat Inap Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Babirik diharapkan para pegawai terus meningkatkan tingkat kualitas pelayanannya sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan memaksimalkan hasil sesuai dengan tujuan organisasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

At the Babirik Inpatient Health Center UPT, it is still not optimal in providing services. There is still a problem phenomenon found by researchers, namely delays in service due to the large number of patients to be served and limited facilities, so that the service provided is often not optimal, both in terms of time and quality. The essence of this exploration is to determine the impact of administration quality on the fulfillment of understanding.

This research uses a quantitative approach with an associative cause and effect type, and explains systematically. Data collection techniques are observation, questionnaires and documentation. The data source uses sampling techniques and the sample consists of 43 respondents.

Simple linear regression analysis $Y = 7.897 + 0.745x$ and the t test produces tcount of 10.375 compared to ttable (db-41) of 0.745 with a significance level of 0.01 which means if tcount > ttable then H_a is accepted, H_o is rejected, and H_a accepted. This shows that there is a positive and significant influence between Service Quality and Patient Satisfaction at the North Babirik Inpatient Health Center UPT.

To improve the level of services provided at the UPT Babirik Inpatient Health Center, North Hulu Sungai Regency. At Babirik Inpatient Health Center UPT, it is hoped that employees will continue to improve the level of service quality so as to increase patient satisfaction and maximize results in accordance with organizational goals.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Setiap aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan—juga dikenal sebagai "layanan" atau "layanan pelanggan"—dianggap sebagai bentuk layanan pelanggan. Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa melayani adalah membantu mempersiapkan (menolong apa yang dibutuhkan seseorang) dan melayani adalah upaya melayani kebutuhan orang lain. Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian tindakan yang membentuk suatu proses. Proses pemenuhan kebutuhan seseorang melalui usaha orang lain merupakan suatu bentuk pelayanan rutin dan berkesinambungan yang mencakup seluruh aspek kehidupan seseorang.

Karena Pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup pasti dapat ditemui oleh hampir semua orang, maka pelayanan sebagai fungsi fundamental suatu pemerintahan masih menjadi wacana yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan yang ada. yang masih banyak dikeluhkan oleh sebagian masyarakat dalam proses pemberian pelayanan publik. Sehingga persoalan pemberian bantuan jenis publik ini masih menjadi perbincangan serius baik bagi dua komponen masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik maupun komponen lembaga yang melengkapi cara paling umum dalam memberikan jenis bantuan umum, dan hal ini merupakan suatu keanehan secara keseluruhan. itu terjadi selama administrasi publik dilakukan oleh yayasan pemerintah.

Fasilitas pelayanan tingkat pertama seperti Puskesmas mempunyai Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promosi dan pencegahan baik dalam upaya kesehatan masyarakat maupun upaya kesehatan perseorangan tingkat primer. Pada tahun 2015, Puskesmas Rawat Inap Babirik di Kecamatan Babirik resmi berdiri.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti menemukan permasalahan yang terjadi pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Ada beberapa masalah fenomena yang ditemui oleh peneliti yaitu :

Minimnya informasi yang diberikan dilihat dari keterbatasan sarana informasi yang seperti papan informasi mengenai mekanisme pelayanan. Serta ruangan loket yang sempit sehingga petugas saling berdempetan untuk melakukan pelayanan kepada pasien yang membuat pelayanannya menjadi lama dan juga tempat untuk menyimpan rekaman mediknya terbatas dikarenakan ruangan yang sempit. Dan terkadang ada pasien yang tidak mendapatkan obat diapotek dikarenakan obat tersebut tidak ada, sehingga pasien harus membeli obat diluar puskesmas. Dan juga keterlambatan informasi yang disampaikan ketika melakukan pemeriksaan pada pasien, sehingga keluarga pasien mempertanyakan hal tersebut dikarenakan dari pegawainya pun tidak ada memberikan penjelasan tentang hal tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sebagai metode penyelidikannya. Eksplorasi Kuantitatif adalah suatu jenis pemeriksaan yang pada dasarnya menggunakan metodologi induktif logis. Metode ini berangkat dari kerangka teori dan mengembangkan permasalahan serta solusinya berdasarkan gagasan para ahli dan pengalaman peneliti guna memperoleh justifikasi (verifikasi) atau penilaian berupa dukungan data empiris di lapangan.

Sugiyono (2016:2) mengatakan bahwa metode penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivis dan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Filsafat positivis memandang fenomena, gejala, dan realitas serta dapat diklasifikasikan, diamati, konkrit, terukur, dan mempunyai hubungan sebab-akibat. Tujuan

analisis data adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan, dan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian.

PEMBAHASAN

Kotler dan Armstrong (2012:681) menegaskan bahwa Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan oleh Meithiana Indrasari (2019:61). Keseluruhan ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mendukung kapasitasnya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung atau tidak langsung merupakan kualitas jasa. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh tingginya kualitas produk pelayanan. Semakin tinggi kualitas produk dan layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Dengan asumsi loyalitas konsumen semakin tinggi maka dapat menghasilkan keuntungan bagi pihak pelaku usaha. Salah satu cara mendasar untuk mempertahankan organisasi bantuan adalah dengan menawarkan jenis bantuan dengan administrasi yang lebih baik daripada pesaing dan memenuhi asumsi klien secara andal.

Kualitas adalah mutu, kualitas, ketrampilan, sifat, macam, jenis,” seperti yang diungkapkan Wojowarsito dalam Mustafa (2012) dan Kamaruddin Sellang dalam buku Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi (2016: 147). Mustafa termasuk Ndraha. “Karakteristik , properti atau sikap, karakter dan sifat” adalah definisi kualitas. Dengan kata lain, setiap orang, benda, atau substansi memiliki karakteristik yang membedakannya satu sama lain.

Selain itu menurut Hasbar (2012) (Kamaruddin Sellang dalam buku Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasi) (2016:147), pelayanan masyarakat harus berkualitas. Meskipun pemerintah memberikan pelayanan melalui pejabatnya, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai dengan pedoman, harapan, dan kebutuhan orang yang dilayaninya. Pegawai—aparatur—harus sadar akan kedudukan dan fungsinya di sektor publik. Jika masyarakat mempunyai kesan bahwa hal tersebut tidak terjadi, berarti penugasan dinas yang diterima selama ini tidak benar-benar bersifat sukarela, melainkan semata-mata berdasarkan kewajibannya sebagai abdi negara.

Jika layanan yang diberikan oleh penyedia layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas tinggi. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan pelanggan perlu adanya keseimbangan antara apa yang disediakan dan apa yang dibutuhkan pelanggan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan merupakan komponen fundamental dari kualitas layanan.

Ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan,” menurut Lewis dan Booms (Tjiptono, 2012).

Lima faktor pendukung dan penghambat yang biasa dikenal dengan sebutan mutu pelayanan “RATER” (keandalan, jaminan, bukti nyata, empati, dan daya tanggap) menentukan hal-hal yang dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, menurut Parasuraman dalam Ansar (2012) dan Kamaruddin Sellang dalam buku Administrasi dan Pelayanan Publik antara teori dan aplikasi (2016:149). Inti dari ide bantuan kualitas RATER adalah untuk membentuk perspektif dan perilaku dari perbaikan administrasi untuk memberikan bidang kekuatan yang serius untuk suatu jenis administrasi yang penting, sehingga mendapat evaluasi sesuai dengan sifat administrasi yang didapat. Menampilkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan masyarakat penerima pelayanan sesuai dengan kehandalan sumber daya manusia (reliability), memberikan jaminan, dan menunjukkan bukti fisik (tangible) merupakan hakikat faktor pendukung dan

penghambat pelayanan. konsep layanan berkualitas. Yang ia lihat, ia mempunyai empati terhadap masyarakat yang memberikan pelayanan dan cepat tanggap terhadap keluhan pelayanan (responsiveness).

Menurut Tjiptono (2014 : 640), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Fandy Tjiptono (2012:174-175) mengutip indikator kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku Marketing and Customer Satisfaction. Indikator tersebut antara lain:

- a. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat sesuai dengan apa yang dijanjikan. Hal ini mencakup memenuhi harapan pelanggan dalam hal kinerja, yang berarti tepat waktu, memberikan layanan yang sama kepada semua pelanggan, bersikap simpatik, dan akurat.
- b. Kesadaran (*Awareness*) Kesadaran karyawan akan tanggung jawab mereka untuk membantu pelanggan yang membutuhkan.
- c. Perhatian (*Attention*) Memberikan perhatian kepada pelanggan dalam bentuk informasi atau tindakan agar mereka merasa nyaman dengan pelayanan.
- d. Akurasi (*Accuracy*) Akurasi dalam memberikan layanan pelanggan yang prima.

Dalam buku Kualitas Pelayanan Publik tentang indikator kualitas pelayanan (Herdiansyah)(289:2018), yaitu sebagai berikut:

- a. Keandalan (*Reliability*) Reliability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara hati-hati, sesuai standar, serta keterampilan dan keahlian dalam penggunaan alat dalam pelayanan.
- b. Kesadaran (*Awareness*) Awareness merupakan Kesiapan dan kesadaran untuk memberikan tanggapan secara cepat, tepat, dan hati-hati terhadap setiap pemohon pelayanan dan pengaduan yang disampaikan disebut dengan kesadaran.
- c. Perhatian (*Attention*) Attention Perhatian adalah kesiapan untuk mengutamakan kepentingan masyarakat dan perhatian yang diberikan kepada masyarakat. Sikap ramah, sopan santun, dan tidak membedakan.
- d. Ketepatan (*Accuracy*) Accuracy yaitu Dalam pelayanan masyarakat, ketelitian adalah pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

Sesuai Kotler dan Keller (2012) (Dr. Marketing and Customer Satisfaction oleh Meithiana Indrasari (2019:90). Kepuasan mengacu pada perasaan bahagia atau kecewa seseorang setelah melakukan perbandingan kinerja atau hasil yang diharapkan. Sesuai Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35), pemenuhan pembeli adalah tingkat sentimen individu setelah melihat apa yang tampak (eksekusi atau hasil) dibandingkan dengan asumsi mereka. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum mereka akan berkecil hati jika pameran tidak memenuhi asumsi, terpenuhi dengan asumsi bahwa presentasi sesuai dengan asumsi, atau sangat terpenuhi, puas, atau bahagia dengan asumsi pelaksanaan melebihi asumsi.

Setiap bisnis ingin memenuhi kebutuhan pelanggannya. Memuaskan kebutuhan pelanggan tidak hanya membantu bisnis bertahan, namun juga dapat membantu bisnis menonjol dari persaingan. Ketika pelanggan puas dengan suatu produk atau layanan, mereka cenderung akan membelinya lagi dan menggunakan layanan yang sama lagi di masa mendatang. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang puas mempunyai kemungkinan lebih besar untuk melakukan pembelian berikutnya, yang merupakan sebagian besar volume penjualan perusahaan.

Kualitas administrasi adalah pusat penilaian yang mencerminkan pandangan klien terhadap lima elemen administrasi yang eksplisit. Persepsi terhadap kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor situasional, dan faktor pribadi semuanya berperan dalam kepuasan, yang lebih luas.

Dalam menentukan tingkat kepuasan ada lima faktor utama yang harus diperhatikan.

1. Kualitas Produk: Pelanggan akan senang jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi.
2. Pelanggan akan puas terhadap pelayanan yang diterimanya jika sesuai dengan harapannya atau berkualitas tinggi, khususnya pada industri jasa.
3. Emosional: Pelanggan akan merasa bangga pada dirinya sendiri dan percaya bahwa orang lain akan mengaguminya jika menggunakan produk dari merek tertentu yang biasanya memiliki tingkat kepuasan tinggi.
4. Harga, dimana produk dengan kualitas sebanding yang dijual dengan harga yang relatif rendah akan memberikan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Pelanggan lebih mungkin puas dengan suatu produk atau layanan jika mereka tidak perlu membayar ekstra atau membuang waktu untuk mendapatkannya. Hal ini dikenal sebagai efektivitas biaya.

Menurut Teori Kepuasan Masyarakat dari Tjiptono (2009), indikator kepuasan masyarakat terdiri dari tiga unsur yaitu :

1. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan pelayanan yang diharapkan oleh pasien yang berminat kembali dikenal dengan kesediaan pasien.
2. Kualitas pelayanan memenuhi keinginan pasien, sehingga sering-seringlah kembali atau berkunjung.
3. Kesediaan pasien untuk merekomendasikan pelayanan yang diterimanya kepada teman dan keluarganya disebut kesediaan untuk merekomendasikan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada pasien dan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Program BPJS ada dua, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Kedua program BPJS ini didanai negara dan bisa bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat.

BPJS Kesejahteraan mengatur program jaminan kesehatan bagi setiap penduduk Indonesia, termasuk orang luar yang telah bekerja selama kurang lebih enam (6) bulan di Indonesia, dan telah membayar komitmen. Seluruh pekerja Indonesia, maupun orang asing yang telah membayar iuran dan telah bekerja minimal enam bulan di Indonesia, mempunyai akses terhadap program BPJS Ketenagakerjaan untuk jaminan hari tua, jaminan pensiun, jaminan kematian, dan jaminan kecelakaan kerja. Kedua makna BPJS ini menunjukkan bahwa BPJS Kesejahteraan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesejahteraan kepada seluruh warga apapun kondisinya dan menggantikan Jaminan Pelayanan Kesehatan (Askes). Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan menggantikan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsostek) dan hanya tersedia bagi pegawai negeri dan swasta (UU Nomor 24 Tahun 2011).

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 menentukan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan berfungsi menyelenggarakan empat program yaitu, program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian serta BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya.

Menurut UU Nomor 24 tahun 2011 BPJS bertugas untuk :

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta,
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja,
- c. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah,
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta,
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial,
- f. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial dan
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

Selain mempunyai fungsi dan tugas, BPJS juga mempunyai wewenang yang akan melaksanakan tugas yang ada. Menurut Undang – Undang Nomor 24 tahun 2011, BPJS berwenang :

- a. Menagih pembayaran iuran,
- b. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai,
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional.
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tariff yang ditetapkan oleh pemerintah,
- e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan,
- f. Mengenaikan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya,
- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan
- h. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan terbagi dua yaitu pelayanan kesehatan tingkat pertama dan pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialis (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap, pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialis atau sub spesialis yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus (Menkes, 2013).

Pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu pelayanan kesehatan non spesialis mencakup:

- a. Administrasi pelayanan
- b. Pelayanan promotif dan preventif
- c. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis
- d. Tindakan medis non spesialis, baik operatif maupun non operatif
- e. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
- f. Transfusi darah sesuai kebutuhan medis
- g. Pemeriksaan penunjang diagnosis laboratorium tingkat pertama
- h. Rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi. (BPJS Kesehatan, 2014)

Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, yaitu pelayanan kesehatan mencakup:

- a. Rawat jalan, meliputi administrasi pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi spesialis oleh dokter spesialis dan sub spesialis. Tindakan medis spesialis sesuai dengan indikasi medis, pelayanan obat dan bahan medis habis pakai, pelayanan alat kesehatan implant, pelayanan penunjang diagnostic lanjutan sesuai dengan indikasi medis, rehabilitasi medis, pelayanan darah, pelayanan kedokteran forensik dan pelayanan jenazah di fasilitas kesehatan.
- b. Rawat Inap, meliputi perawatan inap non intensif, perawatan inap di ruang intensif
- c. pelayanan kesehatan lain yang ditetapkan oleh Menteri. (BPJS Kesehatan, 2014)

Pelayanan kesehatan bagi Peserta dilaksanakan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis dimulai dari Fasilitas Kesehatan tingkat pertama. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama bagi Peserta diselenggarakan oleh Fasilitas Kesehatan tingkat pertama tempat Peserta terdaftar. Namun dalam keadaan tertentu ketentuan ini tidak berlaku bagi Peserta yang berada di luar wilayah Fasilitas Kesehatan tingkat pertama tempat Peserta terdaftar atau dalam keadaan kedaruratan medis. Peserta dapat memilih Fasilitas Kesehatan tingkat pertama selain Fasilitas Kesehatan tempat Pesertaterdaftar pertama kali setelah jangka waktu 3 (tiga) bulan atau lebih. Dalam hal Peserta memerlukan Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan atas indikasi medis, Fasilitas Kesehatan tingkat pertama harus merujuk ke Fasilitas Kesehatan rujukan tingkat lanjutan terdekat sesuai dengan Sistem Rujukan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan (Menkes, 2013).

Menurut Menkes, 2013 Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan yaitu pelayanan kesehatan yang mencakup:

- a. Rawat Jalan
 1. Administrasi pelayanan yang dimaksud terdiri atas biaya pendaftaran pasien dan biaya administrasi lain yang terjadi selama proses perawatan atau pelayanan kesehatan pasien.
 2. Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi spesialis oleh dokter spesialis dan subspesialis
 3. Tindakan medis spesialis sesuai dengan indikasi medis
 4. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
 5. Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis
 6. Jenis pelayanan kedokteran forensik klinik meliputi pembuatan *visum et repertum* atau surat keterangan medik berdasarkan pemeriksaan forensik orang hidup dan pemeriksaan psikiatri forensik.
 7. Pelayanan jenazah pada pasien yang meninggal di Fasilitas Kesehatan, terbatas hanya bagi Peserta meninggal dunia pasca rawat inap di Fasilitas Kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS tempat pasien dirawat berupa pemulasaran jenazah dan tidak termasuk peti mati.
- b. Rawat Inap

Ruang rawat inap menjadi hak penuh peserta, peserta BPJS dapat di rawat di kelas perawatan satu tingkat lebih tinggi. BPJS kesehatan membayar kelas perawatan peserta sesuai dengan haknya dan ditempatkan di kelas perawatan yang menjadi hak peserta. Peserta yang di rawat di kelas perawatan satu tingkat lebih tinggi paling lama 3 (tiga) hari, apabila peserta di rawat melebihi 3 (tiga) hari maka selisih biaya tersebut menjadi tanggung jawab fasilitas kesehatan yang bersangkutan atau berdasarkan persetujuan, pasien dapat di rujuk ke fasilitas kesehatan yang setara (Menkes,2013).

SIMPULAN

Kesimpulan yang sesuai dengan rumusan masalah pada penelitian ini diambil berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan uji hipotesis mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rawat Inap Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1. Kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan. Dampak sebesar 50 persen terhadap tingkat kepuasan pasien menunjukkan hal ini. Hasil ini berdasarkan penyebaran

43 kuesioner dengan jumlah responden 43 orang. Uji korelasi menunjukkan $>0,25-0,5$: berkorelasi cukup kuat, menunjukkan seberapa banyak masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan. dan ditunjukkan dengan hasil Uji Hipotesis Uji Regresi Linier Sederhana dan T. Koefisien regresi linier sederhana dihitung mempunyai nilai $Y = -7,897 + 0,745$ yang menunjukkan bahwa variabel X dan Y mempunyai pengaruh satu sama lain.

2. Hasil uji t yaitu thitung sebesar 10,375 berbanding ttabel (db-41) sebesar 0,745 dengan taraf signifikansi 0,01 menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babirik Hulu Utara Kabupaten Sungai. Hal ini menunjukkan jika thitung lebih besar dari ttabel maka H_a diterima, H_o ditolak, dan H_a diterima, hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan.

Responden menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap di UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong memiliki pengaruh yang cukup kuat, berdasarkan hasil data yang diperoleh dengan menggunakan aplikasi SPSS25. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di UPT Puskesmas Rawat Inap Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara meningkat seiring dengan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administrais*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

- Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Anonim. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Anonim, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pengertian Pelayanan Publik.
- Affrian Reno, dkk. 2022. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi STIA Amuntai.
- Herdiansyah. 2018. Kualitas pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya). Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Iman Nurchhotimah Aulia Sholichah. 2021. Pengawasan pelayanan publik. Jakarta: Jejak Pustaka
- Indrasari Meithiana. 2019. Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Jawa Timur: UP(Unitomo Press)
- Indah Mindarti Lely. 2016. Manajemen Pelayanan Publik, Menuju Tata Kelola Yang Baik). Malang: UB Press
- Mustahir Ahmad. 2022. Pelayanan Publik. Jawa Timur: CV. Penerbit Ojara Media Bersama Basya Media
- Mukarom H. Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Maulidiah Sri. 2013. Pelayanan Publik, Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Bandung: CV. Indra Prahasta
- Nashar H. 2020. Kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Jakarta: Duta Media Publishing
- Rusdiana H. A. & Dr. Oigi Yulianti Zagiah. 2014. Manajemen Perkantoran Modern. Bandung: Insan Komunika Jurusan Ilmu Komunikasi UIN SGD
- Sellang Kamaruddin. 2016. Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasinya. Yogyakarta: Ombag
- Sujarweni V. Wiratna. 2022. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS
- Afnia & Yulia Hastuti. 2018. Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. Vol. 9 No. 1
- Ditemei Stefani. 2022. Kerangka Pemikiran (online). Tersedia: [hht.s:/www.detik.com/abar/berita/d-6202272/-n-ertian-keran-ka-,mikiran-cara-membuat-beserta-contohn a 27 Juli 2022](https://www.detik.com/abar/berita/d-6202272/-n-ertian-keran-ka-,mikiran-cara-membuat-beserta-contohn-a-27-Juli-2022))



Haritono Arief. 2019. Sop Pelayanan Puskesmas (online). Tersedia: [http://kotaedel.susk.o" akota.o.id/download/hit/2828/s0o »alur-s la anan- asien-suskesmas-kota sede-1-2828 02 Januari 2019\)](http://kotaedel.susk.o)
<http://www.talenta.co/blo' insi sht-talenta/a a-itu-kes - awaian/>
<http://deesublishstore.com/contoh-batasan>
[masalah/amp/#amp tf-Dari"o20"0251"024s&aoh-1667721622561 &referr](http://masalah/amp/#amp tf-Dari)
SrEhttps43A462FY02F www.google.com