

Pengaruh Kualitas Layanan BPJS Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Khususnya pada Pelayanan Rujukan di Kota Medan

Iyusarah Pakpahan^{a*}, Franklin Asido Rossevelt^b, Dara Aisyah^c, Syahirah Azzahra^d, Jane Bortana Br Munthe^e, Graciela Ulina Sitompul^f, Muhammad Alvin Prayoga^g

a,b,c,d,e,f,g Universitas Sumatera Utara,

*email: 18.iyusarahpakpahan@gmail.com**

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 05 November 2025

Revised : 01 Desember 2025

Accepted : 07 Desember 2025

Keywords:

BPJS Health, Service Quality, User Satisfaction, Referral Services.

Kata Kunci:

BPJS Kesehatan, Kualitas layanan, Kepuasan Pengguna Pelayanan Rujukan.

DOI: 10.62335

ABSTRACT

Referral services under BPJS Health in Medan City continue to encounter issues such as delays, mismatched facilities, and limited empathy from healthcare personnel, contributing to rising public dissatisfaction. This study aims to analyze the influence of BPJS Health service quality on user satisfaction in referral services in Medan City. A quantitative approach was employed through questionnaire distribution to BPJS participants who had accessed referral services, with validity and reliability testing conducted on the instrument. Data were analyzed using correlation tests and simple and multiple linear regressions to determine the relationships and effects among variables. The results show that both service quality and referral process quality have strong and significant impacts on user satisfaction. Responsive service, clear procedures, timeliness, and effective coordination between healthcare facilities were found to enhance participants' perceptions of service quality. The study concludes that improving service quality particularly within referral mechanisms is essential for increasing user satisfaction and improving the effectiveness of healthcare delivery in Medan City.

ABSTRAK

Pelayanan rujukan BPJS Kesehatan di Kota Medan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan proses rujukan, ketidaksesuaian fasilitas, serta rendahnya empati tenaga kesehatan, sehingga berdampak pada meningkatnya keluhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan BPJS Kesehatan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan rujukan di Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada peserta BPJS yang pernah memperoleh layanan rujukan, dengan instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dianalisis menggunakan teknik

korelasi serta regresi linear sederhana dan berganda untuk mengidentifikasi hubungan dan pengaruh antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas proses rujukan berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pelayanan yang responsif, jelas dari sisi prosedur, tepat waktu, serta koordinasi yang efektif antar fasilitas kesehatan terbukti meningkatkan persepsi positif peserta. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada mekanisme rujukan, merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta efektivitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Kota Medan.

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan bagian fundamental dari pemenuhan hak dasar masyarakat, sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Secara normatif, sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dirancang untuk memberikan akses layanan kesehatan yang merata, bermutu, dan berkeadilan bagi seluruh penduduk. BPJS Kesehatan berfungsi sebagai badan hukum publik yang menjamin pembiayaan kesehatan melalui mekanisme iuran rutin, yang pada tahun 2025 ditetapkan sebesar Rp150.000 untuk Kelas 1, Rp100.000 untuk Kelas 2, dan Rp42.000 untuk Kelas 3 (dengan subsidi pemerintah sebesar Rp7.000). Jadi idealnya, tata kelola pendanaan ini memastikan keberlangsungan pelayanan kesehatan, termasuk layanan rujukan di fasilitas kesehatan tingkat lanjut.

Dalam situasi lokal, Kota Medan menunjukkan cakupan peserta JKN yang sangat tinggi. Laporan BPJS tahun 2024 mencatat sebanyak 2.449.259 jiwa telah terdaftar sebagai peserta JKN. Namun, tantangan muncul karena sekitar 460.000 peserta tercatat menunggak iuran hingga Februari 2025, sehingga berpotensi mengganggu stabilitas operasional dan mutu pelayanan, terutama pada fasilitas kesehatan rujukan (BPJS, 2024). Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara desain sistem yang ideal dengan kenyataan pelaksanaan di lapangan.

Fenomena keluhan terhadap kualitas layanan BPJS Kesehatan turut memperkuat masalah tersebut. Data menunjukkan hingga semester I tahun 2025 terdapat 27.242 aduan layanan, sementara pada periode yang sama tahun 2024 tercatat 64.010 aduan (Tempo, 2025). Keluhan tersebut berkaitan dengan ketidaksesuaian prosedur, antrian panjang, komunikasi yang kurang efektif, dan proses rujukan yang dinilai berbelit. Peserta BPJS sering merasa bingung terhadap alur pelayanan karena prosedur berjenjang di FKTP dirasa memakan waktu, ditambah masa berlaku surat rujukan yang terbatas (Banjo.id, 2025). Penelitian sebelumnya di Puskesmas Medan Area Selatan juga menemukan hambatan administratif, keterlambatan *input* data, dan kelemahan komunikasi petugas terhadap pengguna JKN (Siregar & Lubis, 2024).

Kritik terhadap sistem rujukan lama cukup kuat karena kerumitannya dianggap dapat memperlambat penanganan kasus kritis. Kementerian Kesehatan RI mengakui bahwa sistem rujukan berjenjang berpotensi membuat pasien tidak tertangani tepat waktu apabila harus melewati

banyak tahapan. Untuk itu, pemerintah berencana merumuskan reformasi sistem melalui penerapan rujukan berbasis kompetensi, yang memungkinkan pasien dirujuk langsung ke rumah sakit sesuai kebutuhan klinis. Sistem baru ini direncanakan akan memanfaatkan *platform* SatuSehat Rujukan, integrasi *geotagging*, dan SIRANAP guna mempercepat proses rujukan. Reformasi ini sekaligus menunjukkan bahwa kualitas layanan rujukan yang ideal masih belum tercapai dalam pelaksanaan di lapangan. Selain persoalan prosedural, kepuasan pasien menjadi dimensi krusial dalam evaluasi layanan kesehatan. Menurut Kuntoro dan Istiono (2017), kepuasan pasien merupakan respons terhadap kesenjangan antara harapan sebelum memperoleh layanan dan pengalaman nyata setelah menerima layanan. Ketika layanan berkualitas dan memenuhi ekspektasi, akan muncul loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memuaskan akan menurunkan citra institusi dan menghambat keberlanjutan sistem.

Di Kota Medan, berbagai laporan juga menunjukkan masalah berulang seperti keterlambatan rujukan, ketidaksesuaian fasilitas rujukan, dan kurangnya empati tenaga kesehatan, terutama di rumah sakit rujukan besar seperti RSUP H. Adam Malik dan RSUD Dr. Pirngadi (Imelda et al., 2015). Padahal tingkat kepesertaan BPJS di Medan hampir mencapai 99%, sehingga tekanan terhadap fasilitas kesehatan semakin tinggi dan berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat. Di tingkat nasional, BPJS Kesehatan melaporkan indeks kepuasan pengguna layanan sebesar 89,6% pada tahun 2023, namun angka agregat tersebut tidak menggambarkan variasi kondisi pelayanan di daerah, termasuk Kota Medan yang menghadapi beban layanan tinggi dan kompleksitas rujukan. Kesenjangan pengetahuan muncul karena masih minimnya penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas layanan rujukan BPJS terhadap tingkat kepuasan pengguna di Kota Medan, terutama dalam hal peningkatan keluhan dalam sistem layanan rujukan. Pengisian celah pengetahuan ini penting untuk memastikan perbaikan kebijakan berbasis bukti, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Tanpa pemahaman empiris tentang hubungan kualitas layanan dan kepuasan pasien, reformasi yang dilakukan Kemenkes di Indonesia, salah satunya kota Medan berisiko tidak tepat sasaran.

Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan BPJS Kesehatan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rujukan di Kota Medan, menjadi sangat penting. Kota Medan memiliki beban layanan tinggi dan tingkat pengaduan signifikan, sehingga evaluasi berbasis data diperlukan untuk memastikan perbaikan layanan berjalan efektif. Penelitian ini diharapkan berkontribusi bagi BPJS Kesehatan, Dinas Kesehatan, dan rumah sakit rujukan dalam merumuskan strategi pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan sesuai kebutuhan pengguna.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Pelayanan publik adalah aktivitas pemerintah atau lembaga berwenang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik secara kolektif maupun individu (Dwiyanto, 2021; Sumaryadi, 2005). BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk menjamin akses layanan kesehatan seluruh masyarakat (UU No. 24 Tahun 2011). Kualitas pelayanan

mencerminkan sejauh mana layanan memenuhi harapan pengguna (Tjiptono, 2012; Kasmir, 2017). Dalam BPJS, kualitas layanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL yaitu, bukti fisik (fasilitas dan penampilan petugas), keandalan (ketepatan dan konsistensi layanan), daya tanggap (responsif terhadap kebutuhan peserta), jaminan (kompetensi dan kesopanan petugas), dan empati (perhatian personal). Indikator pengukuran meliputi kebersihan dan kenyamanan fasilitas, ketepatan waktu layanan, respons petugas, kompetensi staf, dan perhatian individual peserta. Tingkat kepuasan pengguna merupakan penilaian terhadap layanan dibanding harapan mereka (Tjiptono, 2014). Indikatornya meliputi kesesuaian layanan dengan ekspektasi, keinginan menggunakan layanan kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan. Pelayanan rujukan adalah mekanisme pemindahan pasien dari fasilitas primer ke lanjutan untuk penanganan medis lebih lanjut (Kemenkes RI, 2014). Indikator pengukuran meliputi kemudahan pengajuan, transparansi prosedur, koordinasi antar-fasilitas, ketersediaan informasi, kesinambungan layanan, dan efektivitas penanganan pasien.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. H0: Kualitas layanan BPJS Kesehatan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan di Kota Medan.
2. H1: Kualitas layanan BPJS Kesehatan yang diukur melalui dimensi kualitas layanan publik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta.
3. H2: Kualitas layanan pada proses pelayanan rujukan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan.

Dengan demikian, kualitas layanan BPJS, termasuk aspek rujukan, diperkirakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan pelayanan rujukan terhadap kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan di Kelurahan Padang Bulan, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan hasil yang terukur, objektif, dan dapat digeneralisasikan, sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kausal antar variabel yang bersifat empiris (Sugiyono, 2023). Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua atau lebih variabel. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kualitas layanan (X_1) dan pelayanan rujukan (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dan berdomisili di Kelurahan Padang Bulan, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan, tepatnya di sekitar Jalan Jamin Ginting No. 31. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2025, jumlah penduduk di Kelurahan Padang Bulan adalah 6.155 jiwa. Mengingat populasi yang cukup besar dan keterbatasan waktu penelitian, maka digunakan rumus Slovin dengan tingkat

kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 98,40 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden, seluruhnya merupakan pengguna layanan rujukan BPJS Kesehatan yang memenuhi kriteria penelitian. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup menggunakan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Kuesioner dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu: kualitas layanan, pelayanan rujukan, dan kepuasan pengguna layanan. Instrumen kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu menggunakan uji korelasi Pearson dan Cronbach's Alpha. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,361), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Sementara itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,91, yang berarti seluruh variabel memiliki reliabilitas sangat baik (Ghozali, 2021).

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan (X_1) diukur melalui indikator bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) sebagaimana dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990).
2. Pelayanan rujukan (X_2) diukur melalui indikator kemudahan prosedur rujukan, transparansi mekanisme, koordinasi antar fasilitas kesehatan, ketersediaan informasi rujukan, kesinambungan pelayanan, serta efektivitas mekanisme rujukan (Pusat Mutu Pelayanan Kesehatan, 2016).
3. Kepuasan pengguna layanan (Y) diukur melalui indikator kesesuaian harapan, minat untuk kembali menggunakan layanan, dan kesediaan memberikan rekomendasi (Indrasari dalam Nurjamad & Wahyuni, 2025).

Teknik analisis data Teknik analisis data dilakukan secara bertahap, dimulai dari uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson, di mana seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel (0,196). Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha, dan seluruh variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,70 sehingga dinyatakan reliabel (Ghozali, 2021). Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden serta distribusi jawaban terhadap setiap variabel penelitian, yang disajikan dalam bentuk nilai rata-rata, maksimum, minimum, dan standar deviasi. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan regresi. Selain itu, dilakukan pula analisis korelasi untuk melihat tingkat hubungan awal antara variabel penelitian. Seluruh proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang berjumlah 100 orang dalam penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (72%), sedangkan laki-laki berjumlah 28%, yang mengindikasikan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan pada wilayah penelitian. Ditinjau dari jenis fasilitas kesehatan yang dikunjungi, responden paling banyak memanfaatkan rumah sakit swasta (33%), diikuti rumah sakit pemerintah (30%), klinik rujukan (23%), dan puskesmas (14%). Temuan ini menunjukkan bahwa rumah sakit swasta menjadi fasilitas yang paling banyak dipilih oleh peserta dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Berdasarkan jenis kepesertaan, sebanyak 43% merupakan PPU, 38% PBPU, dan 19% PBI, menggambarkan keberagaman latar belakang sosial ekonomi peserta layanan. Frekuensi pemanfaatan layanan kesehatan juga menunjukkan variasi yang cukup menarik. Responden yang melakukan kunjungan 2-3 kali merupakan kelompok terbesar yaitu 45%, diikuti dengan kunjungan 1 kali sebesar 38%, sementara responden yang melakukan kunjungan lebih dari 5 kali berjumlah 17%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta menggunakan layanan BPJS Kesehatan secara berkala, namun tidak terlalu intensif.

2. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	50

Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,965 dari 50 item pernyataan, jauh di atas batas minimum 0,70. Hal ini menandakan instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi, mampu mengukur variabel secara stabil dan konsisten, serta memiliki kesalahan pengukuran yang sangat rendah. Dengan demikian, seluruh item kuesioner dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pengguna layanan rujukan di Kota Medan.

3. Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	163.80	959.338	.312	.966
X1.2	164.53	932.051	.628	.965
X1.3	164.17	945.661	.492	.965
X1.4	164.27	941.582	.517	.965
X1.5	164.17	948.282	.435	.965
X1.6	164.10	951.334	.446	.965
X1.7	164.20	945.545	.415	.965
X1.8	164.03	946.102	.478	.965
X1.9	164.17	939.868	.607	.965
X1.10	164.10	954.990	.399	.965
X1.11	164.03	959.068	.296	.966
X1.12	163.93	946.478	.490	.965
X1.13	164.00	953.172	.429	.965
X1.14	164.27	943.651	.537	.965
X1.15	164.13	944.878	.540	.965
X1.16	164.23	936.116	.613	.965
X1.17	164.27	931.582	.649	.964
X2.1	164.33	936.023	.632	.965
X2.2	164.07	947.513	.560	.965
X2.3	164.37	948.516	.379	.966
X2.4	164.20	941.338	.514	.965
X2.5	164.30	920.355	.709	.964
X2.6	164.17	935.799	.701	.964
X2.7	164.03	941.413	.645	.965
X2.8	164.23	934.806	.634	.965
X2.9	164.23	940.668	.561	.965
X2.10	164.00	946.138	.495	.965
X2.11	164.13	935.085	.738	.964
X2.12	164.23	939.771	.642	.965
X2.13	163.87	940.533	.669	.964
X2.14	164.23	927.151	.777	.964
X2.15	164.30	931.114	.661	.964
X2.16	164.00	946.552	.550	.965
X2.17	164.03	932.792	.715	.964
X2.18	164.13	938.189	.683	.964
X2.19	164.37	930.516	.664	.964
X2.20	163.93	936.616	.653	.964
X2.21	164.27	926.202	.643	.965
X2.22	164.23	934.116	.644	.964
Y1.1	164.10	935.059	.681	.964
Y1.2	163.97	938.102	.707	.964
Y1.3	164.00	938.621	.667	.964
Y1.4	163.97	932.102	.818	.964
Y1.5	163.90	939.679	.604	.965
Y1.6	163.97	937.895	.710	.964
Y1.7	164.20	935.890	.678	.964
Y1.8	164.27	930.271	.759	.964
Y1.9	164.33	933.816	.609	.965
Y1.10	164.30	938.286	.610	.965
Y1.11	164.43	938.668	.574	.965

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana setiap butir pernyataan merepresentasikan konstruk yang diukur, dengan kriteria *Corrected Item Total Correlation* $\geq 0,30$. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar item pada variabel X1, X2, dan Y1 valid. Pada X1, nilai korelasi berkisar antara 0,312–0,649, kecuali X1.11 sebesar 0,296 yang dinyatakan tidak valid. Seluruh item pada X2 memiliki korelasi 0,379–0,777 dan dinyatakan valid. Pada Y1, nilai korelasi berada di rentang 0,574–0,818, menegaskan konsistensi tiap butir dalam mencerminkan variabel.

Dengan demikian, hanya item X1.11 yang tidak valid, sementara item lainnya dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

4. Uji Korelasi

Correlations

		TOTAL X1	TOTAL X2	TOTAL Y1
TOTAL X1	Pearson Correlation	1	.834**	.818**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	100	100	100
TOTAL X2	Pearson Correlation	.834**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	100	100	100
TOTAL Y1	Pearson Correlation	.818**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji korelasi Pearson digunakan untuk mengetahui hubungan linear antara kualitas pelayanan (X1), pelayanan rujukan (X2), dan kepuasan masyarakat (Y1). Hasil menunjukkan semua variabel memiliki hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan pada $\alpha = 0,01$. Korelasi antara X1 dan X2 mencapai $r = 0,834$ ($p < 0,001$), menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berdampak pada optimalnya proses rujukan. Hubungan X1 dengan Y1 sebesar $r = 0,818$ ($p < 0,001$) menegaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, X2 dan Y1 menunjukkan korelasi tertinggi $r = 0,864$ ($p < 0,001$), menandakan bahwa kelancaran proses rujukan termasuk kecepatan, kejelasan prosedur, dan koordinasi antarinstansi sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan pelayanan rujukan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan, sehingga peningkatan mutu di setiap tahapan pelayanan akan menghasilkan persepsi positif yang lebih konsisten terhadap layanan publik.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Layanan BPJS Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna (Pengujian H_0 dan H_1)

a. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.818 ^a	.669	.666	5.227	.669	198.155	1	98	<.001

a. Predictors: (Constant), TOTAL X1

Hasil analisis Model Summary menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kepuasan pengguna layanan. Nilai korelasi (R) sebesar 0,818 menandakan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Nilai R Square sebesar 0,669 mengindikasikan bahwa sekitar 66,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sedangkan 33,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. *Adjusted R Square* sebesar 0,666 menegaskan bahwa model tetap layak digunakan meskipun memperhitungkan jumlah variabel. *Standard Error of the Estimate* sebesar 5,227 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi yang moderat, sehingga estimasi terhadap kepuasan pengguna tergolong cukup akurat. Selain itu, nilai signifikansi model di bawah 0,001 memperkuat bukti bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan.

b. Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5414.686	1	5414.686	198.155	<.001 ^b
	Residual	2677.904	98	27.326		
	Total	8092.590	99			

a. Dependent Variable: TOTAL Y1

b. Predictors: (Constant), TOTAL X1

Berdasarkan hasil uji ANOVA, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbukti **signifikan**. Nilai F yang diperoleh sebesar 198,155 dengan tingkat signifikansi < 0,001, menunjukkan bahwa variabel X1 secara simultan **memiliki pengaruh yang nyata terhadap Y1**. Temuan ini menegaskan bahwa model regresi yang dibangun bukan sekadar kebetulan, melainkan benar-benar mampu menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini.

c. Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	6.215	2.407		2.582	.011	1.439	10.992
	TOTAL X1	.556	.039	.818	14.077	<.001	.477	.634

a. Dependent Variable: TOTAL Y1

Hasil analisis pada tabel Coefficients menunjukkan bahwa variabel X1 berpengaruh signifikan terhadap Y1. Koefisien regresi X1 sebesar 0,556 dengan nilai t 14,077 dan signifikansi <0,001, menandakan kontribusi X1 terhadap perubahan Y1 sangat kuat. Nilai Beta standar 0,818 mengindikasikan X1 sebagai prediktor dominan dalam menjelaskan variasi Y1. Hubungan positif koefisien menunjukkan bahwa semakin tinggi X1, semakin meningkat pula Y1 secara

konsisten. Konstanta sebesar 6,215 menggambarkan nilai dasar Y1 ketika $X1 = 0$. Secara keseluruhan, $X1$ memiliki pengaruh kuat, signifikan, dan positif terhadap Y1.

Hasil analisis pada Model *Summary* menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,920, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan publik BPJS Kesehatan memiliki kontribusi sangat besar dalam menjelaskan variasi tingkat kepuasan pengguna layanan. Temuan ini memperkuat bukti empiris bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bukan sekadar dugaan, melainkan terukur secara signifikan. Konsistensi hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yang menekankan lima dimensi pelayanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang membentuk persepsi dan kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks BPJS Kesehatan, kecepatan respons petugas, kejelasan prosedur, keandalan administrasi, serta perhatian terhadap kebutuhan peserta secara langsung meningkatkan kepuasan. Selanjutnya, teori *Service Encounter* (Lovelock & Wirtz, 2016) menekankan bahwa setiap titik interaksi antara peserta dan penyelenggara layanan, termasuk proses administrasi, komunikasi, klaim, dan pengalaman di fasilitas rujukan, mempengaruhi evaluasi akhir kepuasan. Pendekatan *Public Value* (Osborne) juga menegaskan bahwa layanan publik dinilai berdasarkan manfaat, kenyamanan, dan nilai yang dirasakan pengguna; semakin tinggi kualitas layanan, semakin besar nilai publik yang tercipta. Temuan penelitian ini konsisten dengan studi terdahulu mengenai kepuasan pengguna JKN di Indonesia, yang menunjukkan bahwa keterjangkauan informasi, responsivitas, dan kepastian prosedural merupakan faktor dominan dalam menentukan kepuasan. Berdasarkan bukti empiris dan landasan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa :

1. **Hipotesis nol (H_0) ditolak**, karena kualitas pelayanan publik BPJS Kesehatan terbukti mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan.
2. **Hipotesis alternatif (H_1) diterima**, menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik BPJS Kesehatan merupakan determinan utama kepuasan pengguna layanan.

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya meningkatkan persepsi pengguna layanan, tetapi juga menentukan keberhasilan penyelenggaraan layanan kesehatan di Kota Medan.

2. Pengaruh Kualitas Layanan pada Proses Rujukan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan BPJS Kesehatan (H_2)

a. Model *Summary*

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.882 ^a	.778	.773	4.306	.778	169.725	2	97	<.001

a. Predictors: (Constant), TOTAL X3, TOTAL X1

Analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada proses rujukan BPJS Kesehatan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, dengan $R = 0,882$ dan $R Square = 0,778$, yang berarti 77,8% variasi kepuasan peserta dijelaskan oleh kualitas rujukan, sedangkan 22,2% dipengaruhi faktor lain. $Adjusted R Square = 0,773$ menegaskan stabilitas model, dan Standard Error = 4,306 menunjukkan kesalahan prediksi yang rendah. Nilai signifikansi $<0,001$ memperkuat bahwa pengaruh kualitas rujukan nyata dan konsisten. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), yang menekankan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam membentuk kepuasan, serta teori *Service Encounter* (Lovelock & Wirtz, 2016), yang menyatakan bahwa setiap interaksi peserta dengan penyelenggara layanan menentukan evaluasi akhir. Dengan demikian, kualitas proses rujukan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan.

b. Anova

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6294.028	2	3147.014	169.725	<.001 ^b
	Residual	1798.562	97	18.542		
	Total	8092.590	99			

a. Dependent Variable: TOTAL Y1

b. Predictors: (Constant), TOTAL X3, TOTAL X1

Hasil uji ANOVA memperlihatkan bahwa model regresi yang menilai pengaruh kualitas pelayanan rujukan terhadap kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan terbukti signifikan, dengan $F = 169,725$ dan signifikansi $<0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan rujukan ($X1$ dan $X3$) secara simultan memberikan pengaruh bermakna terhadap kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan. Nilai Mean Square pada regresi yang jauh lebih tinggi dibandingkan residual menegaskan bahwa sebagian besar variasi kepuasan pengguna dijelaskan oleh kualitas pelayanan rujukan, bukan faktor luar model. Temuan ini menegaskan bahwa kejelasan prosedur, ketepatan pemberian rujukan, dan efektivitas koordinasi antar fasilitas kesehatan berkontribusi signifikan dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, model regresi yang dibangun valid dan mampu menggambarkan hubungan nyata antara kualitas pelayanan rujukan dan tingkat kepuasan pengguna layanan.

c. Coefficients

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.432	2.101		.682	.497	-2.737	5.602
	TOTAL X1	.218	.059	.321	3.700	<.001	.101	.335
	TOTAL X3	.327	.048	.597	6.887	<.001	.233	.422

a. Dependent Variable: TOTAL Y1

Hasil analisis pada tabel *Coefficients* menunjukkan bahwa variabel X1 dan X3 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan rujukan BPJS Kesehatan. Variabel X1 memiliki koefisien regresi sebesar 0,218 dengan nilai t sebesar 3,700 dan signifikansi $< 0,001$, yang mengindikasikan bahwa perbaikan pada aspek pelayanan rujukan yang tercakup dalam X1 memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan peserta. Sementara itu, variabel X3 memiliki koefisien yang lebih besar, yaitu 0,327, dengan nilai t sebesar 6,887 dan signifikansi $< 0,001$, menunjukkan bahwa aspek pelayanan rujukan yang diwakili oleh X3 merupakan faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Nilai Beta sebesar 0,321 untuk X1 dan 0,597 untuk X3 semakin mempertegas bahwa X3 memiliki pengaruh relatif lebih kuat. Adapun konstanta sebesar 1,432 tidak signifikan ($p = 0,497$), sehingga kepuasan peserta tidak dapat dijelaskan tanpa memasukkan kedua variabel tersebut. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan rujukan, baik dari sisi ketepatan prosedur maupun efektivitas koordinasi, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rujukan BPJS Kesehatan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan peserta. Nilai korelasi ($R = 0,882$) menunjukkan hubungan yang sangat kuat, sementara nilai determinasi ($R^2 = 0,778$) mengungkapkan bahwa 77,8% variasi kepuasan pengguna layanan dijelaskan oleh kualitas pelayanan rujukan. Sisanya, 22,2%, dipengaruhi faktor lain di luar model, seperti kondisi fasilitas, kompetensi tenaga medis, dan pengalaman pribadi pengguna layanan. *Adjusted R² = 0,773* dan *Standard Error = 4,306* memperkuat bahwa model regresi stabil dan cukup akurat. Uji ANOVA menunjukkan model signifikan ($F = 169,725$; $p < 0,001$), menandakan bahwa variabel X1 (perbaikan tahap awal rujukan) dan X3 (koordinasi antar fasilitas) secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan. Analisis *Coefficients* menegaskan bahwa X1 memiliki koefisien regresi 0,218 ($t = 3,700$; $p < 0,001$), sedangkan X3 lebih dominan dengan koefisien 0,327 ($t = 6,887$; $p < 0,001$). Nilai Beta terstandarisasi 0,321 untuk X1 dan 0,597 untuk X3 menunjukkan X3 sebagai prediktor yang lebih kuat, sementara konstanta 1,432 tidak signifikan ($p = 0,497$). Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan rujukan, terutama koordinasi antar fasilitas dan kelancaran proses, menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Tjiptono (2012) dan Kasmir (2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kesesuaian antara layanan yang diberikan dan harapan pengguna. Ketepatan, konsistensi, dan prosedur yang jelas pada proses rujukan juga sesuai dengan pandangan Arianto (2018) mengenai pentingnya keandalan dan ketepatan waktu. Lebih lanjut, sesuai dengan Kemenkes RI (2014) dan WHO (2010), mekanisme rujukan yang efektif mulai dari identifikasi, pengajuan, verifikasi, hingga transfer pasien memastikan efisiensi, aksesibilitas, dan kontinuitas layanan kesehatan. Koordinasi antar fasilitas dan kelancaran proses rujukan (X3) terbukti menjadi elemen paling menentukan kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan, sejalan dengan tujuan rujukan untuk mengurangi beban sistem dan memastikan perawatan lanjutan. Dengan demikian, pelayanan rujukan yang tepat

waktu, tersedianya fasilitas, dan koordinasi baik akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan BPJS di Padang Bulan, Kota Medan. Berdasarkan bukti empiris dan landasan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa :

- 1. Hipotesis nol (H_0) ditolak**, karena kualitas pelayanan rujukan terbukti signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan.
- 2. Hipotesis alternatif (H_2) diterima**, menegaskan bahwa kualitas pelayanan rujukan merupakan determinan utama kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan..

Dengan demikian, penyempurnaan mekanisme rujukan termasuk kejelasan prosedur, ketepatan waktu, dan koordinasi antar fasilitas berperan penting tidak hanya dalam membentuk persepsi positif pengguna layanan BPJS Kesehatan, tetapi juga dalam menjamin efektivitas keseluruhan layanan kesehatan BPJS.

PENUTUP / KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden pengguna layanan BPJS Kesehatan di Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kualitas pelayanan rujukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan 66,9% variasi kepuasan peserta hal ini dibuktikan nilai korelasi (R) sebesar 0,818 dan R^2 sebesar 0,669, sedangkan kombinasi kualitas layanan dan kualitas rujukan berkontribusi sebesar 77,8% terhadap pembentukan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pengguna JKN dapat dipengaruhi oleh baiknya mutu pelayanan dan kelancaran proses rujukan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti fasilitas kesehatan, kompetensi tenaga medis, dan sistem administrasi.

Temuan utama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rujukan menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Semakin jelas prosedur rujukan, semakin cepat proses pelayanan, dan semakin baik koordinasi antar fasilitas kesehatan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima. Mutu rujukan yang baik juga membantu pengguna mengurangi hambatan administrasi serta meningkatkan pemahaman mereka mengenai alur layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan di Kota Medan perlu difokuskan pada dua pilar utama:

- (1) Peningkatan kualitas layanan, terutama dari aspek responsivitas, kejelasan informasi, dan empati tenaga kesehatan, serta
- (2) Perbaikan kualitas pelayanan rujukan melalui penyederhanaan prosedur, percepatan administrasi, dan penguatan koordinasi antar fasilitas kesehatan.

Kedua pilar ini akan saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan BPJS yang lebih efektif, mudah diakses, dan sesuai dengan harapan peserta JKN.

Saran

1. Bagi BPJS Kesehatan, perlu meningkatkan sosialisasi mengenai alur rujukan dan memperkuat integrasi sistem informasi agar proses rujukan berjalan lebih cepat dan akurat.
2. Bagi fasilitas kesehatan, disarankan untuk terus meningkatkan profesionalisme, empati, dan kemampuan komunikasi tenaga medis untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi peserta JKN.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti kualitas fasilitas, kompetensi tenaga kesehatan, atau persepsi biaya, serta menggunakan metode campuran agar menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada: Depok.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). Laporan Kinerja Program JKN-KIS Tahun 2021. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Palangda, Listriyanti., Dame, Joubert M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Publik Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 1(2), 273-287.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?. *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 429-453.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Service, Quality and Satisfaction*. Andy: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Malang.
- Sari, D. P., & Wulandari, R. D. (2019). Analisis kepuasan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan rujukan di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 123-135.
- Sumaryadi, I. N. (2005). *Efektivitas implementasi kebijakan otonomi daerah*. Citra Utama.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). Service marketing communications. *Services Marketing, WORLD SCIENTIFIC (US)*, 236-287.

World Health Organization. (2010). *Referral systems: A guide for programme managers*. Geneva: WHO.