

ABSTRAK

Kondisi persaingan dalam bidang kesehatan saat ini semakin ketat. Hal ini disebabkan karena banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hal terpenting yang harus dicapai oleh setiap fasilitas kesehatan. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) pada unit rawat jalan rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan pasien. Namun, dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan, masih terdapat beberapa masalah salah satunya yang menjadi kendala serius adalah pasien harus mengantri dengan waktu yang lebih lama untuk memperoleh layanan kesehatan sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan pada unit rawat jalan secara simultan dan parsial.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan kausal, dengan metode pengumpulan kuesioner.

Berdasarkan analisis deskriptif, kualitas pelayanan pada unit rawat jalan RSUD Al Ihsan memiliki nilai persentase 74,04%, termasuk dalam kategori baik. Kepuasan pasien memiliki persentase 73,81%, termasuk dalam kategori baik. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 56%, sedangkan sisanya 44% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel *tangible* dan *reliability* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : BPJS Kesehatan, Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien.