

## ABSTRAK

BPJS Kesehatan merupakan fasilitas asuransi kesehatan yang dibentuk oleh pemerintah untuk menjamin kesehatan penduduknya, terutama kaum usia lanjut karena pada usia lanjut seseorang akan memasuki masa tidak produktif dan rentan terkena penyakit *degenerative*, sehingga apabila tidak ada yang menjamin akan menjadi masalah besar. Namun saat ini pada pelaksanaannya masih mendapatkan respon negatif dari berbagai pihak sebagai bentuk kekecewaan atas pelayanan yang diterima atas pelayanan BPJS Kesehatan.

Melalui penelitian ini akan dilakukan untuk melakukan pengukuran penilaian atas kepuasan pasien terhadap sub-variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Selain itu penelitian ini juga akan mengevaluasi pengaruh sub-variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* terhadap kepuasan pasien

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta yang merupakan salah satu anggota BPJS Kesehatan, dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta dan untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada 312 pasien yang merupakan pasien peserta rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta.

Berdasarkan hasil pengolahan data analisis deskriptif, dapat diketahui bahwa penilaian pelanggan terhadap sub-variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan kepuasan pelanggan dipersepsikan baik pada variabel tersebut. Sedangkan berdasarkan evaluasi pengaruh variabel-variabel terhadap *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara parsial sub-variabel *Empathy* merupakan satu-satunya variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan kepuasan pasien, Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta sebaiknya mengutamakan peningkatan pada *Empathy*, karena sub-variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan dan terbesar, seperti dengan memberikan reward kepada para pekerja untuk memotivasi agar selalu menjaga dan meningkatkan kinerjanya untuk kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Service Quality; Customer Satisfaction*