

ABSTRAK

Masalah mutu muncul apabila terjadi kesenjangan antara layanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan pasien. umumnya pasien yang merasa tidak puas akan pelayanan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit, komplain yang paling sering didengar di rumah sakit mengenai jadwal visit dokter yang tidak pasti, kurangnya daya tanggap petugas medis di rumah sakit, kurangnya empati yang diterima, dan ruang tunggu yang kurang nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang mana meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien di RSUD Haji Medan. Jenis penelitian ini adalah *cross sectional*. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang dirawat inap di ruangan kelas I, II, dan III di RSUD Haji Medan yang berjumlah 60 orang. analisis data menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan ($p=0,007$) memiliki hubungan yang secara statistik bermakna terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di RSUD Haji Medan, sedangkan variabel ketanggapan ($p=0,372$), variabel jaminan ($p=0,125$), variabel empati ($p=0,067$) dan variabel sarana dan prasarana ($p=0,235$) tidak memiliki hubungan yang bermakna terhadap kepuasan peserta BPJS di RSUD Haji Medan. Disarankan kepada RSUD Haji Medan sebaiknya petugas benar-benar memperhatikan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut sehingga kepuasan pasien rawat inap akan meningkat ketika mereka berobat ke rumah sakit tersebut dan rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan mereka sebaik mungkin dengan meningkatkan sarana dan prasarana yang diperlukan dan mengadakan pelatihan atau workshop tentang kesehatan agar menambah kemampuan petugas kesehatan secara berkesinambungan sehingga nantinya petugas mampu memberikan pelayanan terbaik.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan Rumah Sakit