

ABSTRAK

BPJS Kesehatan adalah Jaminan Kesehatan Nasional dengan salah satu fokus utamanya adalah meningkat kepuasan pesertanya yaitu penduduk Indonesia dengan target kepuasan pada tahun 2019 adalah 85%. Kepuasan pasien ditentukan oleh banyak faktor antara lain seperti kualitas produk/jasa, kualitas pelayanan, dan faktor emosional (persepsi pasien). Kualitas pelayanan yang diterima pasien meliputi aspek *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *tangibles*, dan *empathy*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan uji korelasi bivariat untuk melihat hubungan antara kedua variabel serta statistik deskriptif dengan mean hipotetik untuk menggolongkan kriteria analisis variabel. Sampel peneliti sebanyak 95 orang yang merupakan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabur. Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabur dengan nilai $r = 0,419$ dan nilai signifikan atau $p = 0,000$, taraf signifikan yang digunakan 5% (0,05). Hasil dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan kesehatan sebagian besar pasien merasakan dalam kategori sedang, begitu juga dengan aspek *reliability* dan *tangible*. Aspek *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* serta variabel kepuasan pasien mayoritas pasien berada dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien itu sendiri. Saran untuk Klinik Haji Medan Mabur adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh pasien terutama pada aspek yang masih dalam kategori sedang kualitas pelayanannya menurut pasien menjadi kategori tinggi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, BPJS Kesehatan