

ABSTRAK

Saat ini opini pelayanan kesehatan pasien BPJS dinilai negatif. Hal ini dikarenakan maraknya keluhan masyarakat di media elektronik bahwa terdapat kesenjangan kesehatan antar rumah sakit yang lebih mengutamakan perawatan dan dukungan pasien umum dibandingkan pasien BPJS.. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif (*cross-sectional survey*) dan analisis asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan dengan rata-rata pasien rawat inap 1 bulan yaitu 120 orang. Sampel pada penelitian ini adalah 93 orang. Hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara *Tangibles* ($p\text{-value} = 0.001$), *Reliability* ($p\text{-value} = 0.004$), *Responsiveness* ($p\text{-value} = 0.007$), *Assurance* ($p\text{-value} = 0.000$), *Empathy* ($p\text{-value} = 0.003$) dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.

Kata Kunci : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Kepuasan Pasien