

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi Memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Dimensi Mutu pelayanan kesehatan dinilai dari 5 dimensi yaitu *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Kelima dimensi mutu pelayanan ini merupakan konsep dari *Service Quality* yang merupakan alat ukur dari mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan rumah sakit sangat penting, karena mempengaruhi kepuasan pasien. Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di rawat inap RSUD Royal Prima Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Adapun yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS dan Non BPJS yang datang berobat ke Instalasi Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan 2 bulan terakhir yang berjumlah 3.319 pasien. Penentuan sampel menggunakan SEM yang mana jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial terdapat pengaruh variabel *Tangible* (kenyataan), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (tanggung jawab), *Assurance* (jaminan) dan *Empahty* (empati) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di rawat inap RSUD Royal Prima Medan karena nilai p-value dari setiap variabel $< 0,05$. Secara simultan atau bersama-sama variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh terhadap variabel dependen, dengan mayoritas responden 78% puas dengan kualitas pelayanan RSUD Royal Prima Medan. Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di rawat inap RSUD Royal Prima Medan adalah variabel *Reliability* (kepercayaan).

Kata kunci : Kualitas mutu pelayanan, Kepuasan pasien, BPJS