

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS PBI di RSUD Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah tahun 2024. Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif analitik dengan desain penelitian cross-sectional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 pasien rawat inap pengguna BPJS PBI yang dipilih secara random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mengukur lima dimensi mutu pelayanan: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Analisis data dilakukan dengan uji statistik Chi-Square menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0.000$), sedangkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($p\text{-value} > 0.05$). Secara keseluruhan, 63,77% pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima, sementara 36,23% lainnya merasa tidak puas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa empati tenaga medis dalam memberikan pelayanan memiliki peran besar dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Muyang Kute perlu difokuskan pada peningkatan empati tenaga kesehatan terhadap pasien serta aspek lain yang mendukung kenyamanan dan kepercayaan pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS PBI