

**ABSTRAK**

*Title* : *The Relationship of Service Quality to Patient Satisfaction of Outpatient BPJS Users at Bhakti Mulia Hospital in 2023*

*Name* : *Nursamina Pulungan*

*Study program* : *D3 Medical Records and Health Information*

*Service quality is the consumer's view of the results of a comparison between consumer expectations and the reality obtained from the service. There are five dimensions in measuring service quality, including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Satisfaction is a feeling that shows someone's pleasure or disappointment that comes from a comparison between his impression of the performance or results of a product and his expectations. The Social Security Administering Body (BPJS) is a legal entity formed to administer a social security program that aims to guarantee decent living needs. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction for outpatient BPJS users at Bhakti Mulia Hospital. This research method was carried out using quantitative methods, the sample in this study was 97 respondents. 1% not good, responsiveness 58(59.8%) good, 39(40.2%) not good, assurance 57(58%) good, 40(41.2%) and empathy 57(58.8% good , 40 (41.2%) are not good. Patients who are satisfied 52 (53.6%) patients are not satisfied 45 (46.4%) There is a relationship between the dimensions of tangible, reliability and assurance on patient satisfaction using BPJS, on the responsiveness dimension , and empathy has no significant relationship to satisfaction. In this study there was no significant relationship between service quality and outpatient BPJS patient satisfaction at Bhakti Mulia Hospital in 2023.*

*Keywords: BPJS, service quality, patient satisfaction*

## ABSTRAK

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023

Nama : Nursamina Pulungan

Program Studi :D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Kualitas pelayanan adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara harapan konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan. Ada lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, antara lain berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kepuasan adalah perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang yang bersumber dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang bertujuan untuk menjamin kebutuhan hidup yang layak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di RS Bhakti Mulia. Metode penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, sampel dalam penelitian ini adalah 97 responden. 1%) kurang baik, daya tanggap 58(59,8%) baik, 39(40,2%) kurang baik, jaminan 57(58%) baik, 40(41,2%) dan empati 57(58,8% baik, 40 (41,2%) tidak baik Pasien yang puas 52 (53,6%) pasien tidak puas 45 (46,4%) Terdapat hubungan antara dimensi tangible, reliability dan assurance terhadap kepuasan pasien menggunakan BPJS, pada dimensi responsiveness, dan empati tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan. Pada penelitian ini tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RS Bhakti Mulia tahun 2023.

Kata kunci: BPJS, kualitas pelayanan, kepuasan pasien