

**Program Studi Sarjana Keperawatan dan pendidikan Profesi Ners
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Februari 2025**

ABSTRAK

M. Faris Firmansyah, Dr. Nur Izzah , S.Kep.,M.Kes.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan

Latar Belakang : Prosedur pelayanan pada pasien BPJS Kesehatan sering diperbincangkan di masyarakat luas. Banyak pasien pengguna BPJS Kesehatan yang menilai negatif. Maka dari itu, fasilitas kesehatan harus meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh agar masyarakat percaya dan akan kembali datang untuk berobat karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Tujuan penelitian : Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan.

Metode : Metode *deskripsi korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Analisa data dengan uji *Pearson correlation* dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* 72 responden pengguna BPJS Kesehatan.

Hasil : Kualitas pelayanan kesehatan mendapatkan nilai rata-rata 101,57 dengan nilai tertinggi 120 pada rentang 25-125. Kepuasan pasien memiliki nilai rata-rata 36,58 dengan nilai tertinggi 44 pada rentang 9-45.

Simpulan : Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan nilai $P\text{-value} < 0,001$. Nilai $r: 0,761$.

Saran : Semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan maka semakin meningkat kepuasan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan kesehatan, pasien pengguna BPJS Kesehatan, kepuasan pasien.

