

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cut Meutia Aceh Utara serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Cut Meutia Aceh Utara, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan yang diukur menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Variabel dependen adalah kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Cut Meutia Aceh Utara. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Dimensi kualitas pelayanan yang masih perlu mendapatkan perhatian lebih adalah aspek ketanggapan petugas dan kondisi fasilitas fisik rumah sakit. Untuk memaksimalkan disarankan agar pihak RSUD Cut Meutia Aceh Utara terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas, guna meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, BPJS Kesehatan, rawat inap, RSUD Cut Meutia

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of healthcare service quality on the satisfaction of BPJS-insured inpatient patients at Cut Meutia Regional General Hospital, North Aceh, as well as to identify the factors influencing it. This research employs a quantitative approach using a survey method. The population of this study consists of all BPJS-insured inpatient patients at Cut Meutia Regional General Hospital, North Aceh, with a sample of 96 respondents determined using the Lemeshow formula. Data were collected through questionnaires using a Likert scale. The independent variable in this study is healthcare service quality, measured using the five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The dependent variable is patient satisfaction. Data analysis was conducted using simple linear regression with the assistance of SPSS software. The results indicate that healthcare service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of BPJS-insured inpatient patients at Cut Meutia Regional General Hospital, North Aceh. This finding suggests that better service quality leads to higher levels of patient satisfaction. However, the dimensions of service quality that still require greater attention are staff responsiveness and the condition of physical facilities. To optimize patient satisfaction, it is recommended that Cut Meutia Regional General Hospital, North Aceh, continue to improve the quality of healthcare services, particularly in terms of service speed, clarity of information, and facility comfort, in order to enhance the satisfaction of BPJS-insured inpatient patients.

Keywords: *service quality, patient satisfaction, BPJS Health, inpatient care, Cut Meutia Regional General Hospital*