

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS PADA
PELAYANAN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN BERDASARKAN METODE
SERVQUAL**

Moch Fajar Dwi Hermawan, Sulistyoadi, Rahma Widajati, Udin Apriliansyah.

ABSTRAK

Pada tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh 5 dimensi SERVQUAL yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Pada laporan magang tahun 2022 Rumah Sakit Mata Undaan kepuasan pasien hasil yang didapat sebelumnya yaitu pasien yang merasa puas pada dimensi *Tangible* terdapat 64%, *Reliability* terdapat 48% pasien merasa puas, *Responsiveness* terdapat 52% pasien merasa puas, *Assurance* terdapat 46% pasien merasa sudah merasa puas, dan *Emphaty* terdapat 40% pasien merasa puas. Tujuan pada Karya Tulis Ilmiah ini adalah mendeskripsikan dan mempresentasikan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pada sampel penelitian ini diambil menggunakan *purposive* sampel yang dimana hasil dari sampel ini didapat sebanyak 97 pasien. Pada hasil penelitian berdasarkan *Tangible* didapatkan 81%, *Reliability* didapatkan 73%, *Responsiveness* didapatkan 81%, *Assurance* didapatkan 81%, dan *Emphaty* didapatkan 81%. Pada hasil penelitian ini berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL pada Rumah Sakit Mata Undaan secara keseluruhan menyatakan bahwa pasien merasa puas dengan presentase 80%.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Rawat Jalan, 5 Dimensi SERVQUAL.