

# HUBUNGAN FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI POLI PENYAKIT DALAM RSUP DR. KARIADI SEMARANG

KINTANTI ANATYARETHA-25000121130112  
2026-SKRIPSI

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Poli Penyakit Dalam RSUP Dr. Kariadi Semarang merupakan unit rawat jalan dengan jumlah kunjungan pasien BPJS yang tinggi sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan faktor-faktor pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam RSUP Dr. Kariadi Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 196 pasien BPJS yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 101 responden (51,5%) memiliki tingkat kepuasan yang baik. Hasil uji Chi-Square menunjukkan terdapat hubungan antara dimensi *tangibles* ( $p < 0,001$ ), *reliability* ( $p < 0,001$ ), *assurance* ( $p = 0,015$ ), *empathy* ( $p = 0,015$ ), dan persepsi kecukupan waktu pemeriksaan dokter ( $p = 0,001$ ) dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Sementara itu, dimensi *responsiveness* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ( $p = 0,778$ ). Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam RSUP Dr. Kariadi Semarang berhubungan dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan persepsi kecukupan waktu pemeriksaan dokter, sedangkan dimensi *responsiveness* tidak berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas fasilitas fisik, keandalan pelayanan, jaminan pelayanan, empati petugas, serta kualitas komunikasi dokter-pasien guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien, BPJS, SERVQUAL, waktu pemeriksaan dokter, pelayanan rawat jalan.