

## ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi melalui proses pemberian pelayanan dan factor kualitas sarana prasarana, obat – obatan dan berbagai alat kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sikap dan pendekatan perawat di rumah sakit kepada pasien, mutu pelayanan keperawatan yang diterima pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis dimensi mutu pelayanan rawat jalan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS.

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Metode penentuan sampel menggunakan metode *random sampling*. Uji yang digunakan untuk hasil penelitian ini menggunakan uji *regresi logistik biner*, untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS melalui 8 dimensi kompetensi, akses, efektivitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, hubungan antar manusia. Populasi yang diambil semua pasien peserta BPJS rawat jalan secara random sebanyak 96 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan keseluruhan responden sebesar (95,9%) menyatakan baik dan keseluruhan responden sebesar (67,7%) menyatakan puas. berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel dimensi mutu pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien peserta BPJS dengan  $p = 0,004 < 0,05$  dan terdapat pengaruh pada dimensi akses, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, dan hubungan antar manusia.

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu hampir keseluruhan responden menyatakan baik terhadap mutu pelayanan dan menyatakan puas terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Dan terdapat pengaruh yang signifikan pada dimensi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di klinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Grati Kabupaten Pasuruan.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, Dimensi Mutu, Pelayanan, BPJS.