

ABSTRAK

Mutu pelayanan serta kepuasan pasien adalah dua hal paling penting di dalam pelayanan rumah sakit. Dalam melakukan pelayanan kesehatan terhadap pasien, Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen memiliki memiliki infrastruktur yang sangat lengkap dan memadai salah satunya adalah Hemodialisa dan Hemodiafiltrasi. Hasil Studi Pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen di ruang rawat jalan Hemodialisis dengan jumlah pasien kunjungan diruang rawat hemodialisis pada bulan Desember 2023 sebanyak 771 pasien yang didalamnya terdapat pelayanan yang menggunakan BPJS. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan pada pelayanan Hemodialisa di Rumah Sakit Tk.II Dr. Soepraoen, **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kuantitatif. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner. **Hasil:** Hasil menunjukkan bahwa kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan pada pelayanan Hemodialisa di Rumah Sakit Tk. II Dr. Soepraoen relatif tinggi dengan nilai kepuasan rata rata mencapai 95.0%, Sedangkan dari masing-masing dimensi yaitu dimensi tangible diperoleh sebanyak 88 orang (100,0%) yang puas, dari dimensi reliability diperoleh sebanyak 86 orang (97,7%) yang puas dan diperoleh sebanyak 2 orang (2,3%) yang tidak puas, lalu pada dimensi daya tanggap diperoleh sebanyak 88 orang (100,0%) yang puas, pada dimensi empati diperoleh sebanyak 86 orang (97,7%) yang puas dan diperoleh sebanyak 2 orang (2,3%) yang tidak puas dan pada dimensi Jaminan diperoleh sebanyak 87 orang (98,9%) yang puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di unit Hemodialisa RS Tk. II Dr. Soepraoen dan diperoleh sebanyak 1 orang (1,1%) yang tidak puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di unit Hemodialisa RS Tk. II Dr. Soepraoen **Kesimpulan:** Penelitian ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan dapat memberikan pelayanan yang cukup baik dan memenuhi kebutuhan pasien di Rumah Sakit Tk.II Dr. Soepraoen.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, Hemodialisa, Kepuasan Pasien