

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan Kesehatan yang bermutu merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, salah satunya difasilitas tingkat pertama seperti klinik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Ardami Sehat Majalaya Bandung Tahun 2025. **Metode :** penelitian ini adalah Kuantitatif dengan desain cross sectional, menggunakan teknik “*probability sampling*” pada 67 responden yang merupakan pasien BPJS dan umum yang berobat di klinik Ardami Sehat dan memenuhi kriteria inklusi. Data diperoleh menggunakan kuesioner yang mengukur dimensi mutu pelayanan meliputi *Reliability*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Tangible* kemudian dianalisis secara deskriptif menggunakan SPSS. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan dalam kategori baik: *Reliability* 80%, *Empathy* 100%, *Responsiveness* 97%, *Assurance* 92%, dan *Tangible* 98%. **Kesimpulan:** Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS dan umum dalam kategori baik: *Reliability* 80%, *Empathy* 100%, *Responsiveness* 97%, *Assurance* 92%, dan *Tangible* 98%.

Kata Kunci :

Kepuasan pasien, BPJS, Pasien Umum, Mutu Pelayanan Kesehatan, Klinik

ABSTRACT

Background: *Quality health services are an important factor in improving public health, including services at primary – level facilities such as clinics.* **Objective:** *This study aims to determine the satisfaction level of BPJS patients and general patients regarding health services at klinik Ardami Sehat Majalaya, Bandung, in 2025.* **Methods:** *This research is a quatitative study with a cross-sectional design, using a probability sapling seeking treatment at Klinik Ardami Sehat and met the including Reliability, Empathy, Responsiveness, Assurance and Tangible. Then analyzed descriptively using SPSS.* **Results:** *the study showed that most respondents rated the quality of services as good Reliability 80%, Empathy 100%, Responsiveness 97%, and Tangible 98%.* **Conclusion:** *based on these findings, it can be concluded that the satisfaction level of BPJS and general patients is in the good category: Reliability 80%, Empathy 100%, Responsiveness 97%, Assurance 92%, and Tangible 98%.*

Keyword :

Patient satisfaction, BPJS, General Patients, Quality of Health Services, Clinic