

ABSTRAK

Latarbelakang: Pelayanan kesehatan bermutu sering dikaitkan dengan pelayanan yang memuaskan pasien. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan dengan TB Paru meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan SERVQUAL di Poli Paru RSUD Haji Medan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*, dengan jumlah sampel 100 responden yang merupakan pasien TB Paru pengguna BPJS Kesehatan di Poli Paru RSUD Haji Medan. **Hasil:** Berdasarkan *Customer satisfaction index* (CSI) menunjukkan bahwa *tangible* (80%), *reliability* (80,25%), *responsiveness* (85%), *assurance* (83,25%), *empathy* (77,25%), dan SERVQUAL (82%). **Kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya kepuasan pasien pada *tangible* (sangat puas), *reliability* (sangat puas), *responsiveness* (sangat puas), *assurance* (sangat puas), *empathy* (sangat puas), dan SERVQUAL (sangat puas).

Kata kunci: Kepuasan pasien, BPJS Kesehatan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan SERVQUAL.

