ABSTRAK

Odilia Rosdiana Simamora (11130408), Penerapan Metode Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan

Kurangnya kualitas pelayanan menjadi salah satu kendala terhadap tingkat kepuasan pasien. pihak rumah sakit juga sering kali kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Kumpulan Pane. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan metode *fuzzy servqual*. Kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam *servqual* yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *gap* dari kelima dimensi memiliki nilai negatif. Yang artinya kualitas pelayanan yang di dapatkan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien BPJS. Nilai *gap* tertinggi adalah dimensi *emphaty* (empati) dengan nilai *gap* sebesar 0.15 dan nilai *gap* terendah adalah dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan nilai *gap* 0.49. dengan demikian dapat diketahui bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik) ini yang menjadi perhatian untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *Fuzzy Servqual*, Kualitas Pelayanan, lima dimensi *servqual*

STMIK NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Odilia Rosdiana Simamora (11130408), Application of Fuzzy Servqual Method To Measure Patient Satisfaction Level Of Health Service BPJS

Lack of quality of service becomes one of the obstacles to the level of patient satisfaction. The hospital is also often difficult in measuring the quality of service. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of patients who use BPJS Health services in the Regional General Hospital Dr. H. Kumpulan Pane. Measurement of service quality is done by fuzzy servqual method. Service quality using five dimensions contained in servqual are tangibles (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, emphaty (empathy). The results of this study indicate that the gap value of the five dimensions has a negative value. Which means the quality of service in getting not in accordance with the expected by the patient BPJS. The highest gap value is the empathy dimension with the gap value of 0.15 and the lowest gap is the dimension of tangibles (physical proof) with a gap value of 0.49. Thus it can be seen that the dimensions of tangibles (physical evidence) is of concern to improve service quality.

Keywords: Fuzzy Servqual, Service Quality, five servqual dimensions

STMIK NUSA MANDIRI