

ABSTRAK

Choirul Ummayah (11161000), Metode Servqual Fuzzy Dalam Menganalisa Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Siloam Clinic Grand Galaxy.

Siloam Clinic Grand Galaxy menyediakan layanan rawat jalan yang meliputi konsultasi dengan dokter umum, perawatan gigi, serta apotek dengan jaringan bidan dan laboratorium. Semakin luasnya akses layanan BPJS Kesehatan akan berpengaruh terhadap semakin banyaknya pasien yang akan berobat menggunakan fasilitas kesehatan BPJS di Siloam Clinic Grand Galaxy. Kurangnya kualitas pelayanan akan menjadi salah satu kendala terhadap tingkat kepuasan pasien. Saat ini pihak klinik mengalami kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dan faktor apa yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan pasien. 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), empathy (empati). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai gap dari kelima dimensi memiliki nilai positif, berarti kualitas pelayanan di dapatkan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien BPJS Kesehatan. Dimensi Responsiveness nilai GAP 0,43, Reliability Gap 0,37, Tangibles 0,37, Emphaty Gap 0,12, Assurance Gap 0,11.

Kata Kunci: Servqual Fuzzy, Kepuasan Pasien, Pelayanan

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Choirul Ummayah (11161000), *Servqual Fuzzy Method in Analyzing BPJS Patient Satisfaction with Siloam Clinic Grand Galaxy Services.*

Siloam Clinic Grand Galaxy provides outpatient services that include consultations with general practitioners, dental care, as well as a pharmacy with a network of midwives and laboratories. The wider access to BPJS Health services will affect the number of patients who will seek treatment using BPJS health facilities at Siloam Clinic Grand Galaxy. The lack of service quality will be one of the obstacles to the level of patient satisfaction. Currently the clinic has difficulty in measuring the quality of services provided and what factors can influence and increase patient satisfaction. Measurement of service quality is carried out using the Fuzzy servqual method. Service quality uses five dimensions contained in servqual, namely tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy). The results of this study indicate that the gap value of the five dimensions has a positive value, meaning that the quality of service obtained is not as expected by BPJS Health patients. Responsiveness dimension GAP value is 0.43, Reliability Gap 0.37, Tangibles 0.37, Empathy Gap 0.12, Assurance Gap 0.11

Keywords: *Servqual Fuzzy, Patient Satisfaction, Service.*



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI