

ABSTRACT

Thesis Title : **ANALISIS KINERJA SISTEM PELAYANAN TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus: RSI IBNU SINA PADANG)**

Student Name : **YOGI KARISMA**

Student Number : **16101152610689**

Study Program : **SISTEM INFORMASI**

Degree Granted : **STRATA I (S1)**

Advisors : **1. Fajrul Islami M.kom**
2. Wifra Safitri M.kom

Ibnu Sina Padang Islamic Hospital is a private hospital that is committed to improving the quality of its services. Improving the quality of service will have an impact on patient satisfaction. In order to understand patient expectations regarding the services provided, a study was conducted to identify the factors that influence patient satisfaction and the gap between patient expectations and perceptions.

The method used in this research is the SERVQUAL method from Parasuraman et al. (1990), which identifies service quality into 5 dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, empathy and assurance. Identification of the factors that affect patient satisfaction using factor analysis. Measuring the level of patient satisfaction regarding services using a questionnaire.

Meanwhile, the analysis of patient expectations and perceptions uses gap analysis. The results showed that the factors that influence patient satisfaction are measurable evidence factors describing physical facilities, equipment, and appearance of personnel and the presence of users. The reliability factor refers to the ability to provide the promised services accurately and reliably. Responsiveness factor is the willingness to help customers and pay proper attention. Guarantee factors are polite and knowledgeable employees who provide a sense of trust and confidence. The empathy factor includes individual care and concern for the users.

Keywords : *Servqual, Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance*

ABSTRAK

Judul Skripsi : **ANALISIS KINERJA SISTEM PELAYANAN TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus: RSI IBNU SINA PADANG)**

Nama : **YOGI KARISMA**

No. Bp : **16101152610689**

Program Studi : **SISTEM INFORMASI**

Jenjang Pendidikan : **STRATA I (S1)**

Pembimbing : **1. Fajrul Islami M.kom**
2. Wifra Safitri M.kom

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang merupakan sebuah rumah sakit swasta yang memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan pasien. Dalam rangka memahami ekspektasi pasien mengenai pelayanan yang diberikan maka dilakukan suatu kajian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SERVQUAL dari Parasuraman dkk (1990), yang mengidentifikasikan kualitas pelayanan ke dalam 5 dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, empathy dan assurance. Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menggunakan analisis faktor. Pengukuran tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan menggunakan kuesioner.

Sedangkan analisis mengenai ekspektasi dan persepsi pasien menggunakan analisis gap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor bukti terukur menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna. Faktor keandalan merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. Faktor daya tanggap yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat. Faktor jaminan merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan. Faktor empati mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Kata Kunci : *Servqual, Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance*