

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
JASA KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL-IPA***

(Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Nugroho)



Oleh :
Nama : Deliano Akla Aziz
No. Mahasiswa : 09522232

Yogyakarta, Maret 2016

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Sunaryo, Ir., M.P.', is written over the printed name.

Sunaryo, Ir., M.P.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
JASA KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL-IPA***

(Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Nugroho)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Deliano Akla Aziz

No. Mahasiswa : 09522232

Tim Penguji

Sunarvo, Ir.,M.P.

Ketua

Hudaya, Ir.,M.M.

Anggota I

Mohammad Ibnu Mastur, Drs. MSIE.

Anggota II

Tanda Tangan

Mengetahui .

Ketua Prodi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Yuli Agus Rochman, S.T., M. Eng

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Deliano Akla Aziz

Nomor Mahasiswa : 09522232

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri, dan sepanjang pengetahuan saya, tidak berisi materi yang ditulis oleh orang lain sebagai persyaratan penyelesaian studi di Universitas Islam Indonesia maupun perguruan tinggi lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim. Jika ternyata terbukti pernyataan ini tidak benar, maka segala resiko sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, Maret 2016



Deliano Akla Aziz

PERSEMBAHAN

Puji syukur hanya padamu ya ALLAH, sebab atas limpahan rahmat dan hidayahmu sehingga hamba bisa menyelesaikan sebuah karya sederhana ini, yang akan hamba persembahkan teruntuk orang-orang tercinta.

Bapak Nazaruddin Hasyim .Alm dan Ibu Linda Rosana, kedua orang tuaku tercinta

Orang yang selalu jadi panutan dalam kehidupan sebagai tempat belajar

Menghadapi kehidupan dengan kesabaran dan tawakkal,

Kakak-kakaku, Berhan Akla Muqtadir, Hanky Akla Hafiz, dan Tharen Akla Haadi

Terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

5. Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, 6. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah 5-6)

إِذَا مَاتَ الْإِنْسَانُ انْقَطَعَ عَمَلُهُ إِلَّا مِنْ ثَلَاثٍ؛ صَدَقَةٌ جَارِيَةٌ أَوْ عِلْمٌ يُنْتَفَعُ بِهِ أَوْ وَلَدٌ صَالِحٌ يَدْعُو لَهُ.

Jika manusia mati terputuslah amalnya kecuali tiga: shadaqah jariyah, atau ilmu yang diaamalkan atau anak shalih yang mendoakannya (HR. Muslim)

مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ.

Barangsiapa yang menempuh suatu perjalanan dalam rangka untuk menuntut ilmu maka Allah akan mudahkan baginya jalan ke surga. (HR. Muslim)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, serta tidak lupa sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan penerusnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia. Sesungguhnya atas petunjuk, pertolongan dan bimbingan-Nya maka Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik, guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang studi Strata-1 Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

Dalam pembuatan dan penyusunan Tugas Akhir ini Penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan dan kesempatan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman, S.T., M. Eng selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Sunaryo, Ir., M.P. selaku dosen pembimbing dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Orang tua dan keluarga atas segala perhatian, dukungan, dan semangat yang diberikan kepada kami.
5. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis yang memberikan semangat dan motivasi.

penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih kurang sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Maret 2016

Deliano Akla Aziz



ABSTRAK

Dampaknya tidak maksimalnya layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, hal ini di tandai dengan sedikitnya para pengguna kartu BPJS untuk menggunakan BPJS. Keluhan dan bukti dampak dari buruknya kualitas jasa BPJS dapat dilihat dari salah satu kasus yang terjadi di rumah sakit daerah sleman yaitu RS Panti Nugroho. Sebagian masyarakat miskin peserta BPJS masih mengeluhkan pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, uang muka, obat, biaya dan layanan rumah sakit lainnya. Kondisi diatas merupakan penyebab kemungkinan penurunan jumlah pasien BPJS di RS. Panti Nugroho. Berdasarkan data yang di dapat dari website RS. Panti Nugroho terdapat penurunan jumlah pasien BPJS data pada tahun 2015 menunjukkan penurunan jumlah BPJS mencapai 20 %. Dengan menggunakan metode Servqual-IPA (Importance Performance Rating) untuk mengetahui faktor atau atribut yang menjadi faktor penurunan jumlah pasien BPJS berdasarkan 5 dimensi Berdasarkan analisa gap Servqual dapat diketahui bahwa gap terbesar terletak pada dimensi Tangibles yaitu sebesar -0.81 menyusul Empathy 0,04 dan kemudian Realiability sebesar 0.02, sementara Responsiveness dan Assurance adalah sebesar 0.05 dan 0.01. Hal ini membuktikan bahwa dimensi yang menjadi prioritas dalam perbaikan adalah Tangibles dan Responsiveness seluruh kriteria penilaian memiliki gap negatif, dengan GAP tertinggi -0,83 berada did dimensi Tangible yang berarti peserta BPJS tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh RS Panti Nugroho dan dari diagram analisis IPA dapat diketahui terdapat 5 atribut di kuadran 1 yang harus diprioritas untuk ditingkakan kualitas pelayanannya oleh RS. Panti Nugroho

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, BPJS, Servqual, Impotance Performance Rating, GAP