

**PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN BPJS
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI JEBRES, SURAKARTA
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* (*SERVICE QUALITY*) DAN *PROMETHEE***

Rina Suryani

Program Studi S1 Teknik Industri, Universitas Setia Budi Surakarta

Intisari

Pelayanan kesehatan di sebuah Rumah Sakit merupakan faktor penting untuk menjamin kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan puas maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan. BPJS merupakan salah satu program jaminan kesehatan yang diadakan oleh pemerintah untuk masyarakat Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan unit pelayanan manakah yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Dr. Oen Kandang Sapi Surakarta pada pasien BPJS menggunakan metode *Servqual* yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan melihat nilai gap, dan metode *Promethee* untuk mengetahui urutan prioritas unit yang harus diperbaiki. Hasil penelitian didapatkan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan *one right tailed independent t-test* adalah pasien kurang puas. Sedangkan pada perhitungan menggunakan *Servqual* dan *Promethee* didapatkan bahwa prioritas perbaikan terdapat pada unit pelayanan Medik dengan nilai gap terbesar ada pada dimensi *Assurance*.

Kata kunci : BPJS, Dr. Oen Surakarta, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, nilai gap, prioritas, *Promethee*, *Servqual*.

**PRIORITIZATION OF BPJS'S HEALTH CARE QUALITY IMPROVEMENT IN Dr.
OEN KANDANG SAPI JEBRES, SURAKARTA USING *SERVQUAL* (*SERVICE
QUALITY*) AND *PROMETHEE* METHOD**

Rina Suryani

Study Program S1 Industrial Engineering, Setia Budi Surakarta University

Abstract

Health care in a hospital is an important factor to ensure customer satisfaction. When customers are satisfied it will increase customer loyalty. BPJS is a health insurance program that is held by the government to the people of Indonesia. The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction and service units which one should be prioritized for repair. This study was conducted at Hospital Dr. Oen Kandang Sapi Surakarta at BPJS's patients with Servqual method to determine customer satisfaction with seeing the value gap, and Promethee method to determine the priority order unit to be repaired. The result showed that customer satisfaction measurement using one right tailed independent t-test was less satisfied patients. While on calculations using Servqual and Promethee found that improvement priorities contained in the Medical service units with a value of gap was biggest is in the dimension of Assurance.

Keywords : BPJS, customer satisfaction, Dr. Oen Surakarta, gap's value, priority, Promethee, service quality, Servqual.