

## ABSTRAK

Rumah Sakit diharuskan memberi pelayanan yang prima dan mampu dalam menangani kebutuhan serta keinginan pasien. Petugas yang diharapkan dapat memberikan kesan awal dalam kualitas layanan yang prima yaitu petugas pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada bagian pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pelni, Jakarta Barat berdasarkan sudut pandang pasien. Penelitian ini dilakukan dengan metode *servqual* (kualitas layanan). Tujuan pengumpulan data ini adalah untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pasien. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis *Gap* dengan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* dengan bantuan aplikasi Microsoft excel dan SPSS v24. Penelitian ini menggunakan 100 responden pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan di RS Pelni dalam waktu 3 bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *Purposive sampling*, dan teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, kemudian setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang digunakan, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan menyebarkan kuesioner. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 5 dimensi *Servqual* dengan kesenjangan negatif dan terdapat 2 indikator menjadi fokus perbaikan dari analisis IPA untuk peningkatan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kepuasan Pasien BPJS

## **ABSTRACT**

*Hospitals are required to provide excellent service and be able to handle patient needs and desires. The officers who are expected to provide an initial impression of excellent service quality are BPJS outpatient registration service officers. This research was conducted to determine the quality of service in the BPJS outpatient registration section at Pelni Hospital, West Jakarta based on the patient's perspective. This research was conducted using the servqual (service quality) method. The purpose of collecting this data is to find out what service attributes the patient wants and needs. Data analysis in this research uses Gap analysis with the Servqual method and Importance Performance Analysis with the help of Microsoft Excel and SPSS v24 applications. This study used 100 patient respondents who registered for outpatient care at Pelni Hospital within the last 3 months. The sampling technique used was purposive sampling, and the data testing technique used in this research included validity testing, reliability testing, then after testing the validity and reliability of the questionnaire used, data collection was carried out by interviewing and distributing questionnaires. The results of this study show that there are 5 Servqual dimensions with negative gaps and there are 2 indicators that are the focus of improvement in the IPA analysis to increase patient satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), BPJS Patient Satisfaction*