

Pengembangan healthcare service quality menggunakan pendekatan servqual dan six sigma studi kasus : klinik/ unit hemodialisis yang dikelola oleh PT Masa Cipta Husada bekerja sama dengan BPJS =  
Development of healthcare service quality using servqual and six sigma case study hemodialysis clinics units managed by PT Masa Cipta Husada cooperation with BPJS

Rachel Septiani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455676&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Penderita gagal ginjal kronik terus meningkat seiring dengan gaya hidup yang kurang baik, penyakit menahun dan angkatan berusia lanjut. Asuransi nasional BPJS memberikan harapan bagi pasien serta meningkatkan perkembangan industri hemodialisis. Kunci kesuksesan pengelolaan sarana hemodialisis yaitu perbaikan berkelanjutan serta kualitas sumber daya manusianya agar berkembang menjadi sarana yang berkualitas dan banyak tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Penelitian ini menganalisis perbedaan antara harapan ekspektasi dan persepsi pasien dari kualitas layanan. SERVQUAL dijabarkan dalam 5 fitur: tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy. Lima gap dalam conceptual model Service Quality yang dikemukakan dalam buku Delivering Service Quality oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry juga dibahas agar gap tersebut dapat diperkecil sebagai cara meningkatkan kepuasan pelanggan. Perbaikan dilakukan setelah mengetahui fitur mana yang harusnya diperbaiki menggunakan metode Six Sigma yang diharapkan dapat meningkatkan profitabilitas dan kepuasan pasien disemua aspek, dimana persepsi sama atau lebih dari yang diharapkannya. Penelitian dilakukan pada 171 pasien yang tersebar di 15 sarana hemodialisis Jabodetabek dan Jawa Tengah. Hasil yang didapat adalah terdapat perbedaan pada keempat dimensi pertama kecuali dimensi empathy. Kualitas layanan yang baik akan mempertahankan bahkan menambah jumlah pasien untuk menjaga keberlangsungan operasional dari banyaknya kompetitor dengan harga yang ceteris paribus reimbursement BPJS yang bersifat flat rate .

---

**ABSTRACT**

Patients of chronic renal failure continue to rise, exacerbated by poor lifestyle, chronic diseases and elderly generation. National insurance BPJS gives hopes to patients as well as stimulating the growth of hemodialysis industry. The key to the good hemodialysis facilities management system lies mainly on continuous improvement and the quality of its service human resource to develop quality and network of facilities that are widely spread throughout Indonesia. This study will examine the differences between patient rsquo s expectations and perceptions of service quality. SERVQUAL as described in the 5 features tangibles, reability, responsiveness, assurance and empathy. Five gaps in the conceptual model of Service Quality presented in Delivering Service Quality book by Zeithaml, Parasuraman and Berry are also discussed so that the gap can be minimized as a way of increasing customer satisfaction. Service quality improvement after knowing which features should be fixed, can be done with Six Sigma method which is expected to improve profitability and patient satisfaction in all aspects, when the perception is equal or more than expected. The study was conducted on 171 patients spread across 15 hemodialysis facilities in

Jabodetabek and Central Java. The result is there are differences in the first four dimensions except the empathy. Maintaining and even increasing incoming patients due to high satisfaction rate will maintain the operational continuity in the middle of competitors with *ceteris paribus* price reimbursement BPJS which yielding flat rate revenue .